

PLAQUETTE DOMAINE 2026

# RELATION CLIENT- COMMERCIAL

La gestion de projet repose sur la maîtrise des fondamentaux du management de projet, tels que la définition claire des objectifs, la gestion des ressources, le suivi des coûts et des délais, ainsi que le contrôle des risques.

Il est essentiel pour les chefs de projet de **maîtriser les outils pour cadrer et piloter efficacement leurs actions, et les méthodes pour favoriser la collaboration** au sein de l'équipe projet.



## ARTICLE D'ACTUALITÉ

### COMMENT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE TRANSFORME LA RELATION CLIENT ?

Le webinaire animé par Arnaud Le Roux, expert en relation client et responsable des formations en technologies numériques chez Lefebvre Dalloz Compétences, a mis en lumière les transformations majeures que l'Intelligence Artificielle (IA) opère dans la gestion de la relation client. Fort de plus de 20 ans d'expérience, Arnaud Le Roux a exposé comment l'IA révolutionne les interactions personnalisées entre entreprises et consommateurs, tout en soulignant les défis éthiques et humains qui accompagnent cette révolution.

#### L'IA, moteur d'une expérience client hyper-personnalisée et automatisée

L'IA bouleverse les attentes des clients, qui réclament désormais des réponses instantanées, des recommandations personnalisées et des parcours omnicanaux fluides. Grâce à l'analyse en temps réel des comportements, l'IA permet une hyper-personnalisation des offres, comme le démontrent des exemples concrets tels que Spotify ou Sephora, où plus de 65 % des consommateurs attendent des recommandations sur mesure.

Par ailleurs, l'automatisation du service client via les chatbots et assistants vocaux réduit considérablement les temps de réponse, assure une disponibilité 24h/24 et 7j/7, tout en optimisant les coûts pour les entreprises. L'IA ne se contente pas de traiter des données classiques, elle analyse aussi les émotions et intentions des clients grâce au big data, à l'apprentissage automatique, et à l'analyse sémantique, anticipant ainsi les besoins et améliorant la qualité des interactions.

#### Les limites et défis de l'IA dans la relation client

Malgré ses avantages, l'IA comporte des risques non négligeables. Elle peut produire des erreurs ou des réponses inappropriées, à l'image du taux d'erreur

de 30 % relevé chez Amazon Alexa pour les commandes alimentaires. De plus, l'humain conserve une place essentielle : 45 % des clients préfèrent encore l'interaction humaine, et si l'IA devrait transformer plus de 40 % des emplois, seuls 25 % seront entièrement remplacés, laissant place à la création de nouveaux métiers.

Les questions d'éthique et de régulation sont également au cœur des préoccupations, avec des réglementations comme l'AI Act en Europe visant à garantir la transparence, la protection des données et la lutte contre les biais algorithmiques.

#### Vers une expérience client plus humaine et immersive

Les évolutions futures de l'IA dans l'expérience client promettent une interaction encore plus humaine grâce à l'IA émotionnelle, capable de détecter les états émotionnels via l'analyse des expressions faciales et du langage. Les assistants IA deviendront proactifs, anticipant les besoins des clients pour proposer des actions personnalisées, à l'image de Google Assistant ou Amazon Alexa.

Enfin, l'intégration de l'IA avec les technologies immersives du métavers ouvrira la voie à des expériences client inédites, plus engageantes et interactives,

renforçant ainsi la relation entre marques et consommateurs.

#### L'humain au cœur de la transformation

En conclusion, Arnaud Le Roux rappelle que l'IA améliore indéniablement l'expérience client, mais ne peut remplacer l'humain. Les soft skills, telles que l'empathie, la communication et le coaching, deviennent indispensables pour les conseillers et vendeurs, qui doivent accompagner leurs clients avec un véritable sens du service. L'IA doit rester un outil complémentaire, contrôlé et éthique, pour construire des parcours clients personnalisés, disponibles en continu, et efficaces.



POUR ALLER PLUS LOIN, DÉCOUVREZ LE REPLAY DU WEBINAR « IA & EXPÉRIENCE CLIENT : VERS UNE RELATION SIMPLIFIÉE 100 % PERSONNALISÉE »



AMÉLIORER SA RELATION CLIENT ET SA STRATÉGIE DE VENTE POUR OPTIMISER SES CHANCES DE TRANSFORMER LE PROSPECT EN CLIENT ET DE FIDÉLISER SA CLIENTÈLE.

### NÉGOCIATION

41180 Négociation commerciale - les incontournables 2 J

### VENTE

701690 Optimisation des ventes grâce à l'IA : décupler ses performances commerciales ! 2 J

40014 Techniques de vente 2 J

40712 Commercial pour non commerciaux 2 J

40568 Prospection téléphonique - les clés pour convaincre 2 J

### GESTION DE LA RELATION CLIENT

40997 Relation Client 2 J

41078 Satisfaction client et gestion des situations difficiles 1 J

90767 Attitude commerciale impactante 1 J

702768 Relation Client et IA : booster l'engagement et la satisfaction de vos clients 1 J

### FORMATS COURTS

702991 Maîtriser la découverte des besoins client - Instant Learning 3 H

702977 Prospecter et obtenir des rendez-vous prospects - Instant learning 3 H





## LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA SATISFACTION

Une bonne gestion de la relation client permet d'améliorer la satisfaction. Elle renforce la confiance et offre une expérience personnalisée, éléments clés pour augmenter le chiffre d'affaires et se démarquer de la concurrence. Se former est essentiel pour apprendre à maîtriser les techniques d'écoute active, de communication efficace et d'adaptation aux besoins des clients.



### SATISFACTION CLIENT ET GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

Accueillir, traiter et dépasser les relations clients conflictuelles

Acteur commercial en contact avec des professionnels et particuliers, vous devez gérer des relations clients conflictuelles ? Découvrez les sources de l'insatisfaction client et apprenez à traiter les situations difficiles en face-à-face ou à distance.

#### OBJECTIFS

- Maîtriser l'expérience client.
- Répondre aux besoins et aux attentes clients.
- Analyser les situations difficiles.
- S'adapter au cycle de maintenance du conflit.
- Communiquer de façon assertive.

RÉF : 41078



#### Adaptée...

FORMATION TRÈS VIVANTE, ADAPTÉE À CHACUN, TRÈS PROFESSIONNELLE.

Sylvie T. • **4,8/5** ★★★★★

### NÉGOCIATION COMMERCIALE – LES INCONTOURNABLES

Se préparer, négocier et conclure avec succès

Vous souhaitez vous préparer et négocier avec les acheteurs, financiers et divers responsables avec assurance et efficacité ? Cette formation est faite pour vous ! En deux jours, vous gagnerez en conviction face à des acheteurs performants et obtiendrez des gains conséquents !

#### OBJECTIFS

- Identifier son style de négociateur.
- Préparer sa négociation.
- Anticiper et traiter les objections.
- Appliquer les 5 règles d'or en négociation.
- Conclure avec succès.

RÉF : 41180



#### Excellence...

EXCELLENTE FORMATION ALLIANT THÉORIE ET PRATIQUE AVEC UN TRÈS BON FORMATEUR.

Aymeric L. • **4,6/5** ★★★★★

### RELATION CLIENT

Satisfaire et répondre aux attentes des clients pour garantir une expérience unique

La formation permet d'identifier les enjeux de la relation client en définissant clairement ses objectifs et en distinguant efficacement les besoins et attentes de vos clients. Vous aurez les clés pour gérer les situations difficiles avec professionnalisme en désamorçant les tensions et en gérant les réclamations.

#### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux d'une relation de qualité.
- Distinguer les besoins et attentes clients.
- Assurer une expérience client de qualité.
- Communiquer et mener un entretien client.
- Faire face aux situations difficiles et pérenniser la relation client.

RÉF : 40997



#### Expertise...

FORMATEUR TRÈS À L'ÉCOUTE ET DE BON CONSEIL, IL CONNAIT TRÈS BIEN SON SUJET.

Frederic K. • **4,7/5** ★★★★★

### OPTIMISATION DES VENTES GRÂCE À L'IA : DÉCOUPLER SES PERFORMANCES COMMERCIALES !

Utiliser l'Intelligence Artificielle pour maximiser ses résultats de vente et surpasser ses objectifs commerciaux.

Boostez votre efficacité commerciale en exploitant le plein potentiel de l'IA ! Découvrez comment révolutionner vos techniques de vente et surpasser vos objectifs grâce à l'Intelligence Artificielle.

#### OBJECTIFS

- Identifier l'impact de l'IA dans votre fonction commerciale.
- Exploiter l'IA pour la prospection.
- Préparer et suivre ses rendez-vous avec l'IA.

RÉF : 701690



#### Stratégie...

INVESTIR DANS UNE FORMATION À L'IA EST UNE DÉMARCHE STRATÉGIQUE POUR RESTER EN PHASE AVEC LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ET MAXIMISER VOTRE POTENTIEL PROFESSIONNEL.

**Arnaud Le Roux**  
Responsable des formations en technologies numériques

# NOTRE SÉLECTION FORMATIONS 2026



ALLER PLUS LOIN  
AU PLUS PRÈS DE VOS BESOINS

- 3 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 30198  
**RÉUSSIR LA CONDUITE DE PROJET**  
Maîtriser la conduite de votre projet et créer les conditions de sa réussite
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
Réf : 50187  
**BLENDED LEARNING - PRISE DE PAROLE EN PUBLIC EFFICACE**  
Prendre la parole avec aisance et conviction
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 40975  
**BLENDED LEARNING - NOUVEAU MANAGER**  
Réussir sa prise de fonction de nouveau manager ou manager débutant
- 1 JOUR**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 701559  
**DÉVELOPPER SA PRODUCTIVITÉ ET SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE AVEC L'IA**  
Intégrer les IA génératives pour gagner en efficacité professionnelle



RETROUVEZ TOUTE NOTRE OFFRE  
DE FORMATIONS 2026 SUR :  
[formation.lefebvre-dalloz.fr](https://formation.lefebvre-dalloz.fr)



NOUVEAUTÉS  
CONNECTÉES AUX ENJEUX  
DE VOTRE MÉTIER

- 3 HEURES**  
À DISTANCE  
Réf : 702920  
**LE MANAGER RECRUTEUR : LES BONNES PRATIQUES - INSTANT LEARNING**  
Découvrir les bonnes pratiques du recrutement d'un nouveau collaborateur pour son équipe
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 702866  
**GESTION DE PROJETS : DEVENIR « CHEF » DE PROJETS EN CUISINANT**  
Se former à la gestion de projets en cuisinant : deux arts du partage qui révèlent le potentiel collectif
- 3 HEURES**  
À DISTANCE  
Réf : 702889  
**AMÉLIORER SES PROMPTS GRÂCE À LA MAÎTRISE DE LA LANGUE ÉCRITE - INSTANT LEARNING**  
Explorer les aspects essentiels de la rédaction de prompts efficaces en français pour interagir avec les IA génératives.
- 1 JOUR**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 702858  
**VIE PRO, VIE PERSO : TROUVER L'ÉQUILIBRE POUR S'ÉPANOUIR**  
Explorer les aspects essentiels d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pour une meilleure QVT
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 703037  
**LES FONDAMENTAUX DE L'IA EN FORMATION**  
Maîtriser l'Intelligence Artificielle pour transformer sa conception pédagogique et augmenter son impact professionnel en tant que formateur
- 3 HEURES**  
À DISTANCE  
Réf : 703013  
**IA ET PENSÉE CRITIQUE - INSTANT LEARNING**  
Découvrir les clés de l'évaluation critique des technologies d'Intelligence Artificielle et de leurs productions
- 2 JOURS + 20 MIN**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 701753  
**BLENDED LEARNING - GESTION DE PROJET AVANCÉE : NO CODE ET IA APPLIQUÉS**  
Créer son espace de travail personnalisé, automatiser des tâches grâce au No Code et intégrer un assistant IA
- 3 HEURES**  
À DISTANCE  
Réf : 702981  
**EXPLORER LES BÉNÉFICES DE L'INTERGÉNÉRATIONNEL EN ENTREPRISE - INSTANT LEARNING**  
Optimiser la collaboration intergénérationnelle en entreprise



BEST  
PLÉBISCITÉES PAR VOUS

- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 40742  
**MANAGEMENT TRANSVERSAL**  
Animer et coordonner une équipe sans lien hiérarchique
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 40017  
**MANAGEMENT : LES FONDAMENTAUX**  
Piloter et animer son équipe au quotidien
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 31203  
**BLENDED LEARNING - CONDUITE DE PROJET : LES 5 ESSENTIELS**  
Mettre en œuvre les fondamentaux pour bien conduire votre projet
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 90765  
**GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS AU TRAVAIL**  
Garder le contrôle de ses émotions en situation de stress et de tension au travail
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 50117  
**AFFIRMATION DE SOI - ASSERTIVITÉ**  
Oser s'affirmer en situation professionnelle
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 41522  
**BLENDED LEARNING - GESTION DU TEMPS**  
Planifier son temps, gérer les priorités et les urgences
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 1911  
**OPTIMISER SON ORGANISATION ET PRODUCTIVITÉ**  
Mieux s'organiser pour optimiser sa performance au travail
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 581052  
**COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN TOUTE SITUATION**  
Améliorer son aisance relationnelle en situation professionnelle et personnelle
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 41519  
**BLENDED LEARNING - COMMUNICATION CONSTRUCTIVE**  
Établir des relations positives au travail
- 2 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 51640  
**BLENDED LEARNING - INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE**  
Concevoir un dispositif pédagogique et des supports de formation efficaces



PARCOURS  
ATOUT MAJEUR DE VOTRE  
TRAJECTOIRE PROFESSIONNELLE

- 8 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 90110  
**NOUVEAU MANAGER - PARCOURS**  
Endosser son rôle de manager pour booster la performance et les relations positives - Certification Lefebvre Dalloz
- 10 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 701463  
**MANAGEMENT D'ÉQUIPE : LES FONDAMENTAUX - PARCOURS**  
Développer l'ensemble des compétences clés du manager - Certification Lefebvre Dalloz
- 9 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 90263  
**MANAGER UN PROJET - PARCOURS**  
Optimiser la gestion de projet pour un leadership stratégique et réaliste - Certification Lefebvre Dalloz
- 6 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 700012  
**PRISE DE PAROLE ASSERTIVE - PARCOURS**  
Cultiver l'assertivité et la communication pour une prise de parole impactante - Certification Lefebvre Dalloz
- 5 JOURS**  
PRÉSENTIEL  
ET À DISTANCE  
Réf : 703035  
**INTÉGRER L'IA DANS LES MISSIONS DU CONSULTANT FORMATEUR**  
l'IA et ses applications en formation - Certification enregistrée auprès de France Compétences par Valeurs et Talents, RS7138



[formation.lefebvre-dalloz.fr](http://formation.lefebvre-dalloz.fr)

01 83 10 10 10

[src-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:src-formation@lefebvre-dalloz.fr)

