

## Relation Client et IA : booster l'engagement et la satisfaction de vos clients

Découvrez comment l'intelligence artificielle générative transforme la relation client

Code  
**702768**

Durée  
**1 jour / 7 heures**

Tarif Inter\*  
**950 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PUBLIC

Responsables de la relation client – Directeurs marketing et responsables de l'innovation – Chefs de projet expérience client – Consultants en relation client – Spécialistes du support client – Community managers

### PRÉ-REQUIS

Il est fortement recommandé d'utiliser un ordinateur sans pare-feu ou sécurité d'entreprise. L'accès à certains outils IA peut être bloqué. Afin de profiter pleinement des apports techniques et pédagogique de cette formation, il est recommandé de comprendre les enjeux de l'expérience client et les stratégies de relation client.

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client avec l'IA
- Optimiser les parcours client avec l'IA
- Développer l'engagement du client autonome
- Prendre des décisions stratégiques assistées par l'IA

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

### Comprendre le nouvel écosystème de la Relation Client à l'âge de l'IA

- Opportunités et défis des IA génératives pour la relation client
- Applications concrètes de l'IA : chatbots, assistants vocaux, personnalisation, segmentation
- Risques éthiques, sécurité des données et biais algorithmiques

### Personnaliser et optimiser les parcours clients grâce à l'IA

- Utiliser l'IA pour adapter le contenu, le ton et les canaux de communication
- Génération de recommandations et d'offres personnalisées grâce à l'analyse de données
- Améliorer les parcours client et faciliter l'accès à l'information

### Développer l'engagement du client autonome par le selfcare augmenté

- Panorama des outils de selfcare : chatbots IA, assistants virtuels, FAQ dynamiques
- Périmètres, cas d'usage, fonctionnalités, expérience utilisateur
- Sélection des technologies et prestataires IA : critères clés et bonnes pratiques

### Analyser les données et prendre des décisions stratégiques assistées par l'IA

compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### **ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE**

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Utiliser l'IA pour l'analyse des commentaires clients et l'identification des tendances
- Techniques d'analyse des sentiments pour comprendre les émotions et les opinions des clients
- Optimiser les actions marketing et la personnalisation des offres

### **Transfert**

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### **A noter**

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

### PARIS

- 25 Nov. 2026

### A DISTANCE

- 30 Sep. 2026
- 25 Nov. 2026

### AIX-EN-PROVENCE

- 25 Nov. 2026

### BORDEAUX

- 30 Sep. 2026
- 25 Nov. 2026

### CHAMBERY

- 25 Nov. 2026

### GRENOBLE

- 25 Nov. 2026

### LILLE

- 25 Nov. 2026

### LYON

- 25 Nov. 2026

### MARSEILLE

- 25 Nov. 2026

### MONTPELLIER

- 25 Nov. 2026

### NANTES

- 25 Nov. 2026

### NICE

- 25 Nov. 2026

### NIORT

- 25 Nov. 2026

### PAU

- 25 Nov. 2026

### RENNES

- 25 Nov. 2026

### ROUEN

- 25 Nov. 2026

### STRASBOURG

- 25 Nov. 2026

### TOULOUSE

- 25 Nov. 2026

### TOURS

- 25 Nov. 2026