

Public et prérequis

Tout collaborateur, professionnel de la relation client

Avoir suivi la formation « IA - Découvrir et exploiter les potentiels de l'Intelligence

Artificielle Générative » ou avoir les prérequis correspondants

Connaissance de l'informatique et de la navigation internet

Équipement : PC, Mac ou tablette, smartphone

Windows 7/10/11 (recommandé), MacOS 10.11, ios 12.4 ou supérieur

Navigateur internet : Google Chrome, Edge ou autre

Connexion internet ADSL ou fibre

Résolution d'affichage : 1280 x 768 minimum

Les objectifs

Intégrer les apports de l'IAG à la relation client

Utiliser les outils d'IAG au service de la personnalisation, l'engagement, la fidélisation

S'approprier l'IAG dans ses activités quotidiennes

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques sur différentes IAG et une diversité de cas d'usages pour accroître son efficacité dans la relation client.

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

Validation et certification

Attestation de formation

Outils pédagogiques

Présentations interactives

Plateformes d'IAG en ligne

Ateliers pratiques en groupe

Études de cas et exemples concrets

Mise à disposition possible d'ordinateurs portables sur demande, lors de l'inscription

Contenu de la formation

L'IAG liée à la relation commerciale

Vigilance liée à l'IAG dans votre relation client : éthique, sécurité, confidentialité, biais...

Productivité et efficacité de l'utilisation des IAG dans votre relation client : Deep selling

Déploiement de l'IAG dans votre relation client : chabots, assistants vocaux, personnalisation, segmentation...

Quantification ou qualification d'un prospect : Scoring

Améliorer votre expérience client avec l'IAG

RÉFÉRENCE

COAV0012

CENTRES DE FORMATION

Compiègne, Saint-Quentin

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour / 7 heures

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Personnalisation des interactions clients

Production de recommandations et d'offres adaptées aux clients grâce à l'analyse de données liées à l'IAG

Accroître le self care pour un meilleur engagement de vos clients

Importance de prendre soin de vos clients par l'identification d'outils de self care : Chatbot IA, assistant virtuel, FAQ tutoriel...

Chatbot IA : Identification du périmètre, des cas d'usage, des fonctionnalités en cas de déploiement

Quels IAG et solutions utiliser en fonction des applications recherchées ?

Faciliter l'analyse des données et la prise de décision

Utilisation de l'IAG pour analyser les commentaires clients

Analyse des sentiments : Introduction aux techniques d'analyse des sentiments basées sur l'IA

Utilisation des données générées par l'IAG pour la prise de décision en matière de relation client

Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.