

FICHE FORMATION 2024 – ref : MKIA8

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RELATION CLIENT

Bienvenue chez Les HUMAINS !



Les
Humains 

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RELATION CLIENT

INTRODUCTION

- L'intelligence artificielle avait déjà permis de nombreuses avancées en matière de relation client qu'il s'agisse de data analyse, de segmentation, de prospective.
- Avec l'intelligence artificielle générative, une nouvelle ère commence, pleine de promesses mais aussi de difficultés qu'il ne faut pas nier. Cette session va vous permettre de faire le point sur les opportunités et les risques en cours.

OBJECTIF DE LA FORMATION

- La relation client avant-pendant-après vente fait aujourd'hui la différence entre entreprises, comment peut-il être optimisé par l'I.A. ?

PLAN DE LA SESSION (exemple non contractuel - sur 1 jour)

- 09h00 Introduction sur L'I.A. classique et l'I.A. générative
- 09h30 Les Systèmes apprenants : les apports de données complémentaires directement issus des interactions avec le service client et les clients eux-mêmes
- 10h15 : Les bots déployés en chat, en FAQ, et bientôt en vocal (les voicebots) : accueil, conversation, etc.
- 11h00 Pause
- 11h15 Exemples applicatifs
- 12h30 Pause déjeuner
- 14h00 Quels changements d'usages ? Quelle appropriation par les marques ?
- 14h30 Impacts sur le CRM (contenus, etc.)
- 15h15 Pause
- 15h30 Atelier personnalisé
- 16h30 Questions juridiques (droits d'utilisation, droits de cession), l'I.A. ACT – nouveau cadre européen, risques et éthique.
- 17h15 Impacts environnementaux et sociaux.
- 17h30 Fin



L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RELATION CLIENT

PUBLICS VISÉS

- Publics visés : professionnels de la communication, du marketing, du digital, de l'expérience client, du service client/qualité, etc.
- Niveau : débutant - intermédiaire
- Prérequis : avoir une utilisation informatique quotidienne, connaître les bases de la relation client (fidélisation, sav, réclamation...).

FORMATS PROPOSÉS

- Deux formats proposés : 1/2 journée et 1 journée (selon ateliers, nombre de bonnes pratiques et exemples présentés)

TARIFS

- 550 euros H.T. par participant/ 0.5j
- 1050 euros H.T. par participant/ 1j



LE PROGRAMME I.A. BOOSTER

Le programme I.A. BOOSTER vous permet de suivre une formation complète en regroupant 3 sessions. Vous bénéficiez ainsi d'un tarif réduit.

- A choisir entre les sessions MKIA 1 à MKIA 10

Tarif : réduction 20% vs 3 sessions indépendantes

Soit par exemple Programme sessions références MKIA1+MKIA2+MKIA8

- $400€+450€+550€ = 1\ 400€ -20\% = 1\ 120€$ /participant sur 1.5 jrs au total

Soit par exemple Programme sessions Références MKIA1+MKIA2+MKIA8

- $750€+850€+1050€ = 2\ 650€ -20\% = 2\ 120€$ /participant sur 3 jrs au total

Vous pouvez rajouter une ou deux sessions au programme en bénéficiant toujours du tarif -20% sur l'ensemble.



NON COMPRIS

- Nos tarifs ne comprennent pas la location de la salle nécessaire pour la formation, les déplacements en train et nuits d'hôtel si besoin ainsi que les repas et collations.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RELATION CLIENT



FORMATEUR.ICES

- Nos Intervenant.e.s sont tous expert.e.s en intelligence artificielle dans le domaine de l'entreprise et actuellement en poste, généralement dans le milieu du conseil. Il est primordial pour nous qu'ils.elles soient en prise avec la réalité du terrain des entreprises et non de simples formateurs, parfois déconnectés des enjeux et contraintes des marchés. Ils.elles peuvent ainsi vous faire part d'expériences réelles et de cas concrets que nous avons réalisés et partagés au sein de l'Institut Les Humains.
- Le ou les profil(s) d'Intervenant.e.s vous sont présentés avant la formation. Ils sont déterminés en fonction de la thématique choisie, du format et de la disponibilité calendaire.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Nous avons à cœur d'éviter les formations descendantes pour privilégier l'interaction, l'échange d'opinions et d'expériences. Nos Intervenant.e.s sont évalués régulièrement par un coach dédié, sur leur compétences pédagogiques et sociales afin de les aider à s'améliorer continuellement.
- Nous utilisons les outils print et digitaux appropriés aux besoins de la formation en veillant à ce que chaque participant.e puisse se les approprier, en particulier lors de démo « live » par exemple.
- Les attentes et besoins des participant.e.s sont évalués en amont avec le.a responsable de la formation en entreprise et font l'objet d'un questionnaire de préformation.
- L'atteinte des objectifs de la formation des participant.e.s est évaluée en fin de la formation.
- La satisfaction des participant.e.s est évaluée par questionnaire après la formation.
- Un support est remis à chaque stagiaire, comportant également des sources textes ou vidéo pour approfondir la session.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LA RELATION CLIENT

+ CONDITIONS PRATIQUES ET ADMINISTRATIVES

- Ces sessions sont accessibles à partir d'un **nombre minimum de 5 participants**. Pour toute session à moins de 5 participants, nous contacter pour devis sur mesure.
- Les sessions peuvent être dispensées en distanciel comme en présentiel mais nous recommandons le **présentiel** (le distanciel étant à réserver aux sessions de 0.5J de préférence). Nos formations sont toujours personnalisées, en fonction de vos besoins et contexte d'entreprise, que nous recueillons en entretien avec vous au préalable.
- **Un devis** en bonne et due forme vous sera présenté pour ces formations, une fois le nombre et les contenus définitivement arrêtés. Aucun travail ne saurait commencer avant retour du devis signé. Tout devis retourné vaut commande de la formation concernée. Toute formation commandée est décalable dans le temps en cas de nécessité, selon agendas des participant.e.s et des intervenant.e.s, dans la limite de 4 mois.
- **En cas d'annulation de la commande** après 15 jours suivant le retour du devis signé, un prorata sera dû en fonction de l'avancement du travail réalisé. Dans tous les cas, le montant facturé en cas d'annulation ne pourra descendre sous la barre des 20% du devis signé.

+ INFORMATIONS

- L'institut Les Humains est un organisme de formation dûment référencé auprès de la DRIEETS et certifié QUALIOP1 pour les actions de formation sous le numéro N° 2023/103587.1, en date du 21/02/2023.
- L'institut Les Humains s'engage à la totale confidentialité des informations qui lui seront confiées par son client pour la bonne réalisation de sa mission.
- Pour toute information sur nos formations ou sur l'Institut, n'hésitez pas à consulter notre site web : www.institut-leshumains.fr

+ INSCRIPTION

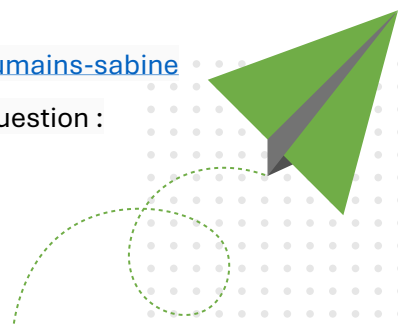
- Prenez directement rendez-vous avec notre directrice :



Sabine Maréchal : <https://calendly.com/leshumains-sabine>

Ou écrivez-lui directement si vous avez une question :

leshumains.sabine@gmail.com



Les Humains, spécialiste de l'innovation et de la transformation durable des organisations. Retrouvez-nous sur www.institut-leshumains.fr.
A très bientôt !



Les
Humains 