360 COMPÉTENCES · MBR
Notre mission, votre réussite

Répondre plus vite et mieux à ses clients avec l'IA

L'intelligence artificielle générative peut aider à rédiger une réponse, résumer un long échange ou retrouver l'information utile dans une base de connaissances. Encore faut-il l'utiliser sans perdre la justesse du ton, l'exactitude des informations ni la confidentialité des données clients. Cette journée s'adresse aux conseillers et responsables relation client qui veulent intégrer ces outils à leur pratique quotidienne, avec méthode et vigilance.

Objectifs de la formation

- Identifier les tâches de relation client où l'IA générative apporte un gain réel
- Rédiger des requêtes qui produisent des réponses fidèles au ton et aux règles de l'entreprise
- Vérifier et personnaliser toute réponse générée avant envoi
- Protéger les données des clients dans l'usage des outils d'IA

Public visé : Conseillers clientèle, chargés de support, assistants commerciaux et responsables de service client qui traitent un volume important de demandes écrites ou orales. Niveau perfectionnement.

Prérequis : Maîtriser les fondamentaux de la relation client et avoir déjà utilisé un assistant d'IA générative. Venir avec un ordinateur.

Durée : 1 jour – 7 heures

PROGRAMME

Accueil et cadrage

- Usages actuels de l'IA dans les équipes des participants

Exercice : repérer les tâches répétitives de sa journée type

IA et relation client : possibilités et limites

- Rédaction, synthèse, classement, recherche d'information : ce que l'IA fait bien
- Erreurs plausibles, ton inadapté, informations inventées : ce qu'elle fait mal

Cas pratique : comparer une réponse générée et une réponse de conseiller

Rédiger ses réponses avec l'IA

- Requête structurée : contexte, demande du client, règles, ton, format
- Réponses aux réclamations et aux avis : garder la main sur le fond
- Personnaliser et relire : la réponse reste celle du conseiller

Atelier : produire et corriger des réponses à des demandes réelles anonymisées

Synthétiser et classer les échanges

- Résumer un long historique pour le transmettre à un collègue
- Classer des demandes par motif et repérer les sujets récurrents

Atelier : synthèse d'un fil d'échanges et analyse d'un lot de demandes

Construire et exploiter une base de connaissances

- Rédiger des fiches réponses claires, à jour et réutilisables
- Utiliser l'IA pour rechercher et reformuler à partir de sources validées

Atelier : transformer des réponses types en fiches de connaissance

Sécurité, confidentialité et transparence

- Données clients : ce qui ne doit jamais être saisi dans un outil non autorisé
- Informer le client, règles internes et cadre européen de l'IA

Exercice : anonymiser une demande avant traitement

Synthèse et plan d'action

- Règles d'usage personnelles et bibliothèque de requêtes
- Évaluation des acquis et bilan de la journée

Modalités pédagogiques
Pratique sur ordinateur à partir de demandes clients anonymisées
Comparaison de réponses générées et de réponses rédigées
Relecture et amélioration des productions en binôme
Apports sur les limites et les règles de sécurité

Moyens et supports pédagogiques
Salle équipée d'ordinateurs connectés, ou visioconférence (ordinateur, webcam, micro, connexion stable), avec accès à un outil d'IA générative autorisé par l'entreprise du participant. Supports remis : bibliothèque de requêtes pour la relation client, grille de relecture d'une réponse générée, modèle de fiche de base de connaissances, mémo sur la protection des données clients.

Modalités d'évaluation et de suivi
Positionnement en début de formation
Évaluation des acquis sur les réponses et synthèses produites en atelier
Questionnaire de satisfaction à chaud
Attestation de fin de formation