LE DIGITAL ET L'IA AU SERVICE DE LA QUALITÉ ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Écrits clients assistés par l'IA : rédiger, ajuster et contrôler avant envoi

Les équipes en contact écrivent beaucoup : réponses aux demandes, confirmations, refus, relances. Les modèles vieillissent, le ton varie d'un conseiller à l'autre et la rédaction d'un courrier délicat mobilise parfois une demi-heure. Les assistants de rédaction fondés sur l'intelligence artificielle générative promettent d'aller plus vite, mais les textes obtenus sont longs, lisses et parfois faux sur les faits du dossier. Une journée pour trier les écrits qui gagnent à être assistés, formuler des consignes précises, réintroduire les éléments propres au client et contrôler chaque information avant envoi.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Conseillers de clientèle chargés de réclamation assistants commerciaux et toute personne rédigeant des courriels destinés aux clients.

PRÉREQUIS
Rédiger régulièrement des courriels ou des courriers destinés aux clients.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les écrits clients qui gagnent à être assistés par l'intelligence artificielle générative
- Formuler une consigne de rédaction précise en fixant le contexte le ton et la longueur
- Retravailler un texte produit par un assistant pour l'ajuster à la situation du client
- Contrôler l'exactitude des informations annoncées avant envoi
- Appliquer les règles de confidentialité aux données clients saisies dans un assistant

03 Programme détaillé

M1 Ce que l'IA change aux écrits clients

- Choisir les bons usages
- Types d'écrits adaptés et écrits à rédiger soi-même
- Apports sur la reformulation la synthèse et la traduction
- Limites sur les faits les montants et les cas particuliers
- Règles de confidentialité applicables aux données clients
- À retenir : L'assistant propose une formulation mais l'exactitude et l'engagement pris restent de la responsabilité du rédacteur.

M2 Formuler des consignes utiles

- La qualité de la demande fait la qualité du texte
- Éléments à fournir contexte destinataire intention et longueur attendue
- Indication du ton et du niveau de formalisme
- Demande de plusieurs variantes et choix argumenté
- Constitution d'une bibliothèque de consignes par type d'écrit
- Atelier : Écriture de consignes pour trois écrits courants puis comparaison des textes obtenus.

M3 Ajuster et contrôler avant envoi

- Reprendre la main sur le texte
- Suppression des formules creuses et raccourcissement
- Réintroduction des éléments propres au dossier du client
- Vérification des informations des montants et des délais annoncés
- Relecture finale et cohérence avec la charte de l'entreprise
- Cas pratique : Reprise complète d'une réponse générée sur une réclamation sensible jusqu'à un texte envoyable.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr