DÉCISION ET DASHBOARDING

Expérience client et IA : exploiter la data, personnaliser et mesurer

Les équipes marketing disposent de plus de données clients que jamais : navigation, achats, réclamations, enquêtes de satisfaction. Ces données restent éparpillées entre des outils qui ne se parlent pas, et les usages de l'intelligence artificielle se limitent souvent à quelques essais isolés dont personne ne mesure l'effet sur le parcours. Cette journée relie les deux sujets : quelles données collecter et fiabiliser, quels cas d'usage apportent un gain réel sur la connaissance client, la personnalisation et la relation, et comment en suivre les effets. Chaque participant repart avec une liste de cas d'usage priorisés pour son propre parcours client.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 980 € 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
Responsables marketing, chefs de produit, responsables de la relation client, chargés de CRM et analystes marketing.

PRÉREQUIS
Connaître les bases du marketing client et de l'exploitation des données.

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 :

- Cartographier les données disponibles sur l'ensemble du parcours client
- Évaluer la qualité des données avant tout usage décisionnel
- Sélectionner les cas d'usage d'intelligence artificielle utiles à la relation client
- Construire une segmentation actionnable à partir des comportements observés
- Définir les indicateurs qui mesurent l'effet des actions engagées

03 Programme détaillé

M1 Données du parcours client

- Savoir ce dont on dispose vraiment
- Sources issues du web des ventes et du service client
- Unification des identifiants et construction d'une vision client unique
- Contrôles de qualité et traitement des données manquantes
- Cadre d'utilisation des données personnelles dans les usages marketing
- Atelier : Chaque participant cartographie les sources de données de son parcours client.

M2 Cas d'usage de l'intelligence artificielle

- Choisir ce qui apporte un gain mesurable
- Segmentation comportementale et scores d'appétence ou de résiliation
- Recommandation de produits et personnalisation des contenus
- Analyse automatisée des verbatims du service client
- Agents conversationnels et limites de la réponse automatique
- Critères d'arbitrage entre valeur attendue et effort de mise en oeuvre
- Cas pratique : Le groupe classe une liste de cas d'usage selon la valeur et la faisabilité.

M3 Pilotage et mesure

- Rendre visibles les effets des actions
- Choix des indicateurs de parcours et de valeur client
- Construction d'un tableau de bord lisible par les opérationnels
- Protocole de test comparatif avant généralisation
- Restitution des résultats aux directions et arbitrages
- Mise en situation : Un participant défend un cas d'usage chiffré devant un comité joué par le groupe.

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 980 € 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