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

Intelligence artificielle en relation client : cadrer, outiller et déployer

Les outils d'intelligence artificielle arrivent vite dans les services clients : agents conversationnels, suggestions de réponse, résumés d'échanges, analyse des retours. Les projets butent souvent sur les mêmes obstacles : des réponses approximatives faute de base de connaissances tenue à jour, des clients bloqués dans un parcours automatisé et des équipes qui craignent pour leur métier. Deux jours pour prendre ces sujets par le bon bout : distinguer les usages utiles des effets d'annonce, poser les conditions de qualité et de confidentialité, organiser la place de l'humain et conduire le changement. Le travail aboutit à une feuille de route d'expérimentation par participant.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 590 € 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 relation client, responsables qualité, chefs de projet et superviseurs chargés d'introduire des outils d'intelligence artificielle dans un service client.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis technique particulier

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 usages de l'intelligence artificielle pertinents pour un service client
- Évaluer la qualité des réponses produites par un outil avant sa mise en service
- Définir les règles d'usage et de confidentialité applicables aux données clients
- Organiser l'articulation entre traitement automatisé et reprise par un conseiller
- Accompagner les équipes dans l'évolution de leur métier
- Construire une feuille de route d'expérimentation et ses critères d'évaluation

03 Programme détaillé

M1 Cartographier les usages

- Séparer ce qui sert le client de ce qui fait parler
- Comprendre en termes simples ce que ces outils savent et ne savent pas faire
- Recenser les usages côté client et côté conseiller
- Évaluer la maturité de son service et de ses données
- Repérer les tâches où l'automatisation dégrade la relation
- Atelier : Chaque participant classe les usages envisageables dans son service selon leur intérêt et leur faisabilité.

M2 Assister le conseiller

- Faire gagner du temps sans dégrader la réponse
- Utiliser la suggestion de réponse et le résumé d'échange
- Relire et corriger une production automatique avant envoi
- Entretenir la base de connaissances qui alimente les outils
- Exploiter l'analyse des retours clients
- Fixer ce qui ne doit jamais être délégué à un outil
- Cas pratique : Évaluation comparée de réponses produites par un outil et par un conseiller sur le même cas.

M3 Automatiser le contact client

- Prévoir la sortie autant que l'entrée
- Choisir les demandes traitables sans intervention humaine
- Concevoir un parcours automatisé et ses conditions de bascule
- Annoncer clairement au client la nature de son interlocuteur
- Traiter les cas où l'outil se trompe
- Mesurer la satisfaction sur les parcours automatisés
- Mise en situation : Test d'un parcours automatisé joué en groupe avec recherche des points de blocage pour le client.

M4 Cadrer et conduire le changement

- Poser les règles avant de déployer
- Définir les règles d'usage des données clients
- Documenter les traitements et les contrôles mis en place
- Associer les équipes à la conception plutôt qu'à la seule utilisation
- Faire évoluer les indicateurs et les gestes métier
- Piloter une expérimentation et décider de sa suite
- Atelier : Rédaction d'une feuille de route d'expérimentation avec ses critères d'arrêt ou de généralisation.

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 1 590 € 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