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

Projet d'agent conversationnel : cadrer le périmètre, concevoir et mesurer

Un projet d'agent conversationnel démarre souvent sur une promesse de réduction des appels. Puis la base de connaissance se révèle incomplète, le périmètre ouvert est trop large, l'agent renvoie des réponses à côté et la bascule vers un conseiller oblige le client à tout réexpliquer. Le dispositif est alors discrètement mis de côté. Une journée pour conduire le projet dans le bon ordre : sélection des motifs réellement automatisables, écriture des parcours de conversation et de leurs impasses, préparation de la base de connaissance, règles de passage à un conseiller et suivi des conversations après la mise en service.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 890 € 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 de service client chefs de projet digital responsables qualité et chargés d'expérience client impliqués dans un projet d'agent conversationnel.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Délimiter le périmètre des demandes confiées à un agent conversationnel
- Apprécier les gains attendus et les conditions à réunir avant le lancement
- Concevoir les parcours de conversation et les points de bascule vers un conseiller
- Organiser la préparation et la mise à jour de la base de connaissance
- Suivre les conversations pour corriger les réponses et étendre le périmètre

03 Programme détaillé

M1 Cadrer le projet

- Décider ce que l'agent traitera
- Analyse des motifs de contact et de leur répétitivité
- Critères de choix des demandes automatisables
- Attentes des clients et risques pour l'image
- Acteurs à associer du service client à l'informatique
- Cas pratique : Sélection des motifs à confier à un agent conversationnel à partir d'une liste de contacts réels.

M2 Concevoir les conversations

- Écrire ce que l'agent dit
- Écriture des enchaînements de questions et de réponses
- Traitement des demandes non comprises et des impasses
- Ton et identité de l'agent cohérents avec la marque
- Règles de bascule vers un conseiller et transmission du contexte
- Atelier : Écriture d'un parcours de conversation complet sur un motif fréquent jusqu'à la bascule.

M3 Mettre en service et faire progresser

- Le travail commence après le lancement
- Préparation et actualisation de la base de connaissance
- Organisation du lancement et information des équipes
- Lecture des conversations et repérage des échecs
- Indicateurs de suivi et extension progressive du périmètre
- À retenir : Un agent conversationnel se pilote comme un service vivant qui demande une relecture régulière des conversations.

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 890 € 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