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

Relation client et IA : arbitrer l'automatisation, réhumaniser et fidéliser

Le parcours client s'automatise : espace en ligne, réponses instantanées, agents conversationnels. Les demandes simples se règlent seules et les contacts qui parviennent aux conseillers sont plus complexes et plus chargés d'émotion. Dans le même temps les clients disent de plus en plus souvent qu'ils ne trouvent plus personne à qui parler et que les réponses se ressemblent toutes. Une journée pour décider où placer l'humain : repérage des moments du parcours qui l'exigent, critères d'arbitrage entre traitement automatique et prise en charge, reprise d'un client agacé par un parcours en ligne et révision des indicateurs de pilotage.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 950 € 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 la relation client managers de service client chargés d'expérience client et conseillers expérimentés.

PRÉREQUIS
Disposer d'une expérience de la relation client ou de son pilotage.

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 moments du parcours client qui exigent une intervention humaine
- Arbitrer entre automatisation et prise en charge par un conseiller
- Redéfinir la valeur ajoutée du conseiller sur les demandes complexes et émotionnelles
- Adapter son discours lorsque le client a déjà consulté des réponses automatisées
- Faire évoluer les indicateurs de suivi pour tenir compte de la qualité perçue

03 Programme détaillé

M1 Ce que l'automatisation déplace

- Nouvelle répartition entre machine et conseiller
- Demandes absorbées par le libre service et les agents conversationnels
- Effets sur la nature des contacts qui parviennent aux conseillers
- Attentes des clients en matière d'accès à une personne
- Signes d'une relation perçue comme déshumanisée
- À retenir : Plus le parcours est automatisé plus les contacts restants sont complexes et chargés d'émotion.

M2 Décider où placer l'humain

- Arbitrer moment par moment
- Cartographie des moments sensibles du parcours
- Critères d'arbitrage entre traitement automatique et prise en charge humaine
- Conception des passages de relais et reprise du contexte
- Accessibilité affichée d'un contact humain
- Atelier : Repérage sur un parcours client réel des trois moments où l'intervention humaine est indispensable.

M3 Retrouver de la présence dans l'échange

- La valeur ajoutée du conseiller
- Personnalisation à partir de ce que le client a déjà fait seul
- Reprise d'un client agacé par un parcours automatisé
- Marge d'initiative laissée au conseiller
- Indicateurs rendant compte de la qualité perçue
- Mise en situation : Reprise d'un client qui a échoué à résoudre sa demande en ligne et qui obtient enfin un conseiller.

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 950 € 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