IA - INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Relation client et IA : qualifier les demandes, répondre vite et fidéliser

Le volume de demandes augmente plus vite que les effectifs du service client. Les messages se ressemblent les délais s'allongent et les réponses types finissent par sonner faux. L'IA promet du renfort mais une réponse automatique mal calibrée abîme plus la relation qu'un délai supplémentaire. Cette journée de 7 heures montre où placer l'IA dans un parcours client. Le participant apprend à qualifier et orienter les demandes à produire des réponses personnalisées à partir de ses propres modèles et à exploiter les retours clients pour repérer les motifs d'insatisfaction qui reviennent.

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
Conseillers clientèle responsables de service client chargés de relation client et managers d'équipes en contact avec les clients.

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 :

- Situer les apports de l'IA aux différentes étapes d'un parcours client
- Qualifier et orienter automatiquement les demandes entrantes
- Produire une réponse personnalisée à partir d'un modèle et du contexte client
- Analyser des avis clients pour en extraire les motifs récurrents
- Fixer les situations qui imposent une reprise par un conseiller

03 Programme détaillé

M1 L'IA dans le parcours client

- Placer l'outil au bon endroit
- Étapes du parcours et points de friction courants
- Apports de l'IA sur l'accueil la qualification et le suivi
- Attentes des clients en matière de transparence
- Limites d'un traitement entièrement automatisé
- À retenir : Un client accepte l'automatisation tant qu'elle lui donne une issue et non une boucle.

M2 Traiter les demandes avec l'IA

- Du message reçu à la réponse envoyée
- Qualification et orientation des demandes entrantes
- Rédaction assistée de réponses personnalisées
- Respect du ton et des engagements de l'entreprise
- Traitement des réclamations sensibles
- Critères de bascule vers un conseiller
- Atelier : Chaque participant produit puis corrige trois réponses à des demandes réelles de son service.

M3 Écouter et fidéliser

- Ce que disent vos clients
- Collecte des avis et des retours disponibles
- Extraction des motifs de satisfaction et d'insatisfaction
- Détection des signaux de risque de départ
- Relances et messages de suivi adaptés
- Partage des enseignements aux équipes concernées
- Cas pratique : Le groupe analyse un lot d'avis clients puis formule trois actions d'amélioration.

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