

MARKETING DIGITAL

INTÉGRER L'IA POUR OPTIMISER LA RELATION CLIENT



Voie d'accès

☒ Formation continue

Éligible au CPF

☐ Oui

☒ Non

PUBLIC

- Toute personne amenée à utiliser l'IA dans un contexte professionnel
- Dirigeants, Responsables Commerciaux, Services client, Indépendants

PRÉ-REQUIS

- Savoir naviguer sur internet et être à l'aise avec un ordinateur

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande – Effectif minimum de 4 personnes et 12 personnes maximum
- Inscription possible toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

OBJECTIFS

- Comprendre le rôle et l'importance de l'IA en milieu professionnel
- Les usages IA pour les commerciaux
- Mise en situation – IA dans un cycle de vente
- Utiliser l'IA de façon éthique

DURÉE

- 1 journée, 7 heures

TARIFS

- **Tarif inter** : 700€ net / personne
- **Tarif intra** : Nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

- Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie
- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants :
 - Rédaction de contenus professionnels
 - Simulation d'une mini-campagne IA-assistée
 - Partage des résultats en groupe
- Nombreuses illustrations, supports de cours

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieu de formation

Site de Poitiers
CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

PROGRAMME & CONTENU

I- Accueil et Introduction

- . Présentation des objectifs
- . Recueil des attentes des participants

II- Panorama des outils d'intelligence artificielle

- . Présentation de la cartographie des outils IA (Gen AI Prisme)
- . Identifier les outils selon les usages : texte, image, audio, automatisation
- . Introduction au Prompt Engineering : comment interagir efficacement avec une IA.

III- L'IA au service de la relation client

- . Intégration de l'IA dans les différentes étapes du cycle de vente
- . Exemples de prompts commerciaux pour améliorer la prospection, la relation client et le suivi
- . Illustration : la journée type d'un commercial augmenté

IV- Gouvernance, éthique et conformité

- . Comprendre les risques et dérives liés à l'usage de l'IA
- . Cadre réglementaire : CNIL, RGPD, initiatives européennes

V- Conclusion & perspectives

- . Synthèse des apports clés
- . Questions/réponses
- . Ressources pour aller plus loin
- . Évaluation à chaud de la session

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le stagiaire est soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sous forme de test et de quizz sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Un questionnaire de satisfaction est remis en fin de formation.

Une attestation de formation est délivrée à l'issue de la session.

POINTS FORTS

Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en Intelligence Artificielle générative et en ingénierie pédagogique, dont les compétences d'animation sur cette thématique sont validées par notre service pédagogique.

Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap :

referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration

