

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

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire

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

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 de taxe par personne
- **Tarif intra** : nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Cette formation est animée par un consultant formateur spécialisé en Intelligence Artificielle générative et en ingénierie pédagogique.

- Méthodes transmissives et interrogatives
- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques
- Echange d'expériences à partir de situations propres aux participants
- Travaux individuels et en sous-groupes
- Analyses de pratiques et débriefings collectifs

Contact

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

Lieux de formation

Site de Poitiers

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

Site de Montmorillon

Immeuble Eco espace
70 rue de la Concise
86500 Montmorillon

Site de Loudun

Espace formation
1 avenue de la Coopération
86200 Loudun

**NOUVEAUTÉ
2026**

PROGRAMME & CONTENU

I- 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

II- 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

III- Gouvernance, éthique et conformité

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

IV- Conclusion & perspectives

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle de la progression et du développement des connaissances et des compétences acquises conformément aux objectifs visés tout au long de la formation.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Délivrance d'une attestation de formation.



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

