

# IA L'intelligence artificielle au service de la relation clients

PROMEO

Commerce - Achats - Vente

25/02/2026

## Public et prérequis

Tout collaborateur, professionnel de la relation client

Avoir suivi la formation « IA - Découvrir et exploiter les potentiels de l'Intelligence Artificielle Générative » ou avoir les prérequis correspondants  
Connaissance de l'informatique et de la navigation internet  
Equipement : PC, Mac ou tablette, smartphone  
Windows 7/10/11 (recommandé), MacOs 10.11, Ios 12.4 ou supérieur  
Navigateur internet : Google Chrome, Edge ou autre  
Connexion internet ADSL ou fibre  
Résolution d'affichage : 1280 x 768 minimum

## Les objectifs

Intégrer l'IA générative dans la relation commerciale de manière responsable  
Améliorer l'expérience client grâce à l'IA  
Déployer des solutions de self-care basées sur l'IA  
Exploiter l'IA pour analyser les données clients et soutenir la décision

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques sur différentes IAG et une diversité de cas d'usages pour accroître son efficacité dans la relation client.

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Présentations interactives  
Plateformes d'IAG en ligne  
Ateliers pratiques en groupe  
Etudes de cas et exemples concrets  
Mise à disposition possible d'ordinateurs portables sur demande, lors de l'inscription

## Contenu de la formation

### Intégrer l'IA générative dans la relation commerciale de manière responsable

Identifier les usages de l'IA générative appliqués à la relation client.  
Appliquer les principes de vigilance liés à l'utilisation de l'IA (éthique, sécurité, confidentialité des données, biais).  
Utiliser l'IA pour améliorer la productivité et l'efficience commerciale (deep selling, assistance à la vente).  
Mettre en œuvre des outils d'IA pour la qualification et le scoring des prospects

### Améliorer l'expérience client grâce à l'IA

RÉFÉRENCE  
COAV0012

CENTRES DE FORMATION  
Beauvais, Amiens

DURÉE DE LA FORMATION  
1 jour / 7 heures

ACCUEIL PSH  
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Personnaliser les interactions clients à l'aide de l'IA.

Exploiter l'analyse de données clients pour produire des recommandations et des offres adaptées

#### **Déployer des solutions de self-care basées sur l'IA**

Identifier les leviers du self-care pour améliorer l'engagement et la satisfaction client.

Définir le périmètre, les cas d'usage et les fonctionnalités d'un chatbot ou assistant virtuel.

Sélectionner les solutions d'IA adaptées aux objectifs et aux applications recherchées (chatbots, assistants vocaux, FAQ intelligentes).

#### **Exploiter l'IA pour analyser les données clients et soutenir la décision**

Utiliser l'IA pour analyser les verbatims, avis et commentaires clients.

Comprendre les principes de l'analyse des sentiments basée sur l'IA.

Mobiliser les données issues de l'IA pour améliorer la prise de décision en matière de relation client

### **Modalité d'évaluation**

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.