

IA Générative et relation client : automatisez les échanges et créez une expérience client ultra personnalisée

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-generative-et-relation-client-automatisez-les-echanges-et-creez-une-experience-client-ultra-personnalisee

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
COM45

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les usages de l’IA générative dans la relation client
- Automatiser efficacement les interactions clients
- Personnaliser les parcours et expériences utilisateurs
- Optimiser la performance du service client
- Produire des contenus relationnels grâce à l’IA
- Exploiter les données clients pour améliorer la satisfaction
- Intégrer les outils d’IA dans les processus de relation client
- Comprendre les enjeux éthiques et réglementaires liés à l’IA

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables relation client
- ✔ Responsables service client et SAV
- ✔ Managers commerciaux
- ✔ Responsables marketing digital
- ✔ Chargés de clientèle
- ✔ Responsables expérience client (CX)
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion de la relation client

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à l’IA générative dans la relation client

- Définition et principes de l’IA générative
- Évolution de la relation client digitale
- Enjeux de l’automatisation intelligente

2 / Automatisation des interactions clients

- Chatbots et assistants virtuels
- Réponses automatiques intelligentes
- Gestion des demandes récurrentes

3 / Personnalisation de l’expérience client

- Analyse des comportements clients
- Recommandations personnalisées
- Segmentation et parcours client

4 / IA et optimisation du service client

- Réduction des temps de réponse
- Gestion des tickets et priorisation
- Assistance augmentée pour les conseillers

5 / Création de contenus avec l’IA générative

Maroc Performance

- Génération d’e-mails et réponses clients
- Scripts commerciaux automatisés
- Contenus marketing personnalisés

6 / Pilotage de la performance relation client

- KPI et tableaux de bord
- Analyse de satisfaction client
- Exploitation des données conversationnelles

7 / Éthique, sécurité et limites de l’IA

- Protection des données clients
- Biais et contrôle humain
- Bonnes pratiques d’utilisation de l’IA

Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

23 au 25 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance