

Intelligence artificielle et relation client : transformez l’expérience client et boostez la satisfaction

Lien : https://maroc-performance.com/formation/intelligence-artificielle-et-relation-client-transformez-l experience-client-et-boostez-la-satisfaction

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
COM46

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre le rôle de l’IA dans la relation client
- Améliorer l’expérience et la satisfaction client
- Utiliser des outils d’IA pour automatiser le support client
- Exploiter les données clients pour personnaliser les services
- Optimiser la gestion du service client
- Réduire les délais de traitement des demandes
- Développer une stratégie client orientée data et IA
- Renforcer la fidélisation client
- Comprendre les enjeux éthiques et réglementaires

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables relation client
- ✔ Chargés de clientèle
- ✔ Responsables CRM
- ✔ Managers commerciaux
- ✔ Responsables marketing
- ✔ Community managers
- ✔ Responsables service après-vente (SAV)
- ✔ Dirigeants de PME
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion de la relation client

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à l’IA dans la relation client

- Évolution de la relation client
- Rôle de l’intelligence artificielle
- Enjeux de l’expérience client

2 / Comprendre les attentes et comportements clients

- Analyse des parcours clients
- Segmentation intelligente
- Personnalisation des interactions

3 / Chatbots et assistants virtuels

- Fonctionnement des chatbots
- Automatisation du support client
- Amélioration de la disponibilité

4 / Analyse des données clients

- Collecte et exploitation des données
- CRM intelligent
- Indicateurs de satisfaction client

5 / Personnalisation de l’expérience client

Maroc Performance

- Recommandations automatisées
- Marketing personnalisé
- Anticipation des besoins

6 / Optimisation du service client

- Réduction des délais de réponse
- Gestion des tickets automatisée
- Amélioration de la qualité de service

7 / Éthique, confiance et protection des données

- RGPD et respect des données clients
- Transparence des systèmes IA
- Limites et responsabilité

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

11 au 13 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 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