

IA et chatbots : transformez votre service client en un levier de satisfaction et de fidélisation

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-et-chatbots-transformez-votre-service-client-en-un-levier-de-satisfaction-et-de-fidelisation

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
COM74

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 l’amélioration du service client
- Identifier les cas d’usage des chatbots en entreprise
- Concevoir et déployer un chatbot adapté aux besoins métiers
- Automatiser les demandes récurrentes des clients
- Améliorer la réactivité et la qualité du support client
- Mesurer la performance des solutions conversationnelles
- Renforcer la satisfaction et la fidélisation des clients
- Garantir une utilisation sécurisée et responsable de l’IA

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables service client
- ✔ Responsables relation client et expérience client
- ✔ Managers de centres de contact
- ✔ Responsables transformation digitale
- ✔ Chefs de projet innovation
- ✔ Community managers et responsables support en ligne
- ✔ Entrepreneurs et dirigeants d’entreprise
- ✔ Toute personne souhaitant moderniser le service client grâce à l’IA

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de l’IA appliquée au service client

- Évolution de la relation client à l’ère de l’IA
- Principes de l’intelligence artificielle conversationnelle
- Opportunités et limites des chatbots

2 / Comprendre les différents types de chatbots

- Chatbots basés sur des règles
- Chatbots alimentés par l’IA générative
- Cas d’usage selon les besoins métiers

3 / Concevoir un chatbot efficace

- Définition des objectifs du chatbot
- Création des scénarios conversationnels
- Personnalisation de l’expérience utilisateur

4 / Déploiement et intégration des chatbots

- Intégration sur site web et applications
- Connexion aux CRM et outils métiers
- Gestion des canaux omnicanaux

5 / Automatisation du support client

Maroc Performance

- Réponses automatiques aux demandes fréquentes
- Qualification et orientation des demandes
- Réduction des délais de traitement

6 / Analyse des performances et amélioration continue

- Suivi des indicateurs clés (KPI)
- Analyse des conversations
- Optimisation de la satisfaction client

7 / Sécurité, éthique et bonnes pratiques

- Protection des données clients
- Transparence dans l’utilisation de l’IA
- Gouvernance et conformité réglementaire

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

16 au 18 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