

Construire un Assistant IA de Vente Interne pour Répondre aux Questions Produits, Tarifs et Conformité en Temps Réel

Lien : https://maroc-performance.com/formation/construire-un-assistant-ia-de-vente-interne-pour-repondre-aux-questions-produits-tarifs-et-conformite-en-temps-reel

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
COM121

CATÉGORIE
IA Commerciale, Sales Tech et Automatisation des Ventes

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes et les enjeux d’un Assistant IA destiné aux équipes commerciales
- ✔ Identifier les cas d’usage à forte valeur ajoutée dans les processus de vente interne
- ✔ Cartographier les sources de données produits, tarifaires et réglementaires
- ✔ Concevoir une architecture fonctionnelle adaptée à l’environnement de l’entreprise
- ✔ Construire une base de connaissances produits fiable et exploitable par l’IA
- ✔ Mettre en place un accès sécurisé aux informations tarifaires et conditions commerciales actualisées
- ✔ Intégrer les règles de conformité et de gouvernance dans les réponses de l’assistant
- ✔ Maîtriser le Prompt Engineering appliqué aux scénarios commerciaux
- ✔ Comprendre et mettre en œuvre une approche RAG pour améliorer la fiabilité des réponses
- ✔ Connecter l’assistant aux outils commerciaux et sources de données compatibles
- ✔ Concevoir des parcours conversationnels adaptés aux questions et besoins des commerciaux
- ✔ Gérer les droits d’accès, informations sensibles, validations et escalades
- ✔ Tester la précision, la fiabilité et la robustesse de l’assistant avant son déploiement
- ✔ Piloter les performances et mettre en place une démarche d’amélioration continue

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs commerciaux et Sales Managers
- Responsables Sales Operations
- Business Developers et ingénieurs commerciaux
- Chefs de produits et Product Managers
- Responsables marketing produit
- Responsables CRM et outils commerciaux
- Responsables transformation digitale et innovation
- Responsables Data et Knowledge Management
- Responsables conformité et contrôle interne
- Chefs de projets IA et transformation
- Product Owners et Business Analysts
- Responsables support commercial
- Managers souhaitant augmenter la productivité de leurs équipes commerciales grâce à l’IA
- Professionnels souhaitant concevoir et déployer un Assistant IA interne dédié aux ventes

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux d’un Assistant IA de Vente Interne

- Identifier les besoins des équipes commerciales
- Définir les cas d’usage : produits, tarifs, stocks, offres et conformité
- Déterminer le périmètre, les utilisateurs et les objectifs de l’assistant

2 / Cartographier les processus et besoins commerciaux

- Identifier les questions récurrentes des commerciaux
- Cartographier les sources d’information et processus de réponse
- Prioriser les cas d’usage selon leur fréquence et leur valeur métier

3 / Concevoir l’architecture fonctionnelle de l’assistant

- Définir les composants, sources de données et interfaces
- Organiser les flux entre l’assistant, les bases documentaires et les systèmes métiers
- Concevoir une architecture évolutive et maintenable

4 / Construire la base de connaissances produits

- Centraliser catalogues, fiches techniques, argumentaires et FAQ
- Structurer les informations pour faciliter leur interrogation par l’IA
- Mettre en place des règles de mise à jour et de validation des contenus

5 / Exploiter les informations tarifaires en temps réel

Maroc Performance

- Organiser les grilles tarifaires, remises et conditions commerciales
- Concevoir les mécanismes permettant d’accéder aux données à jour
- Éviter les réponses basées sur des tarifs obsolètes ou non validés

6 / Intégrer les règles de conformité et de gouvernance

- Centraliser les exigences réglementaires et politiques internes
- Identifier les informations nécessitant une validation humaine
- Configurer des règles empêchant l’assistant de produire des réponses non autorisées

7 / Maîtriser le Prompt Engineering commercial

- Définir le rôle, le comportement et les limites de l’assistant
- Construire des instructions adaptées aux différents scénarios commerciaux
- Améliorer la précision, la pertinence et la cohérence des réponses

8 / Mettre en place la recherche augmentée par génération (RAG)

- Comprendre le principe de récupération d’informations avant génération
- Connecter l’assistant aux sources documentaires pertinentes
- Réduire les hallucinations en privilégiant les informations vérifiables

9 / Connecter l’assistant aux outils commerciaux

- Intégrer les outils CRM, ERP, catalogues et bases documentaires compatibles
- Exploiter les données nécessaires à la réponse aux demandes commerciales
- Automatiser certaines actions à partir des conversations

10 / Concevoir les scénarios conversationnels de vente

- Construire des parcours pour questions produits, prix et disponibilité
- Préparer les réponses aux objections et demandes fréquentes
- Orienter les demandes complexes vers un expert ou responsable compétent

Maroc Performance

11 / Gérer les réponses sensibles et les niveaux d’autorisation

- Distinguer informations publiques, internes, confidentielles et restreintes
- Adapter les réponses au profil et aux droits de l’utilisateur
- Mettre en place des mécanismes d’escalade et de validation

12 / Tester la fiabilité et la précision de l’assistant

- Construire une batterie de questions et scénarios de test
- Vérifier l’exactitude des données, calculs et réponses
- Identifier les hallucinations, incohérences et comportements indésirables

13 / Déployer l’assistant auprès des équipes commerciales

- Préparer le lancement et les supports utilisateurs
- Former les commerciaux aux bonnes pratiques d’utilisation
- Accompagner l’adoption et intégrer les retours du terrain

14 / Piloter la performance et l’amélioration continue

- Définir les KPI : taux de résolution, précision, temps gagné et satisfaction
- Analyser les conversations et identifier les nouveaux besoins
- Mettre en place une gouvernance et une feuille de route d’évolution de l’assistant

Maroc Performance

⚗ 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

Prochaines dates programmées

23 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
08 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 Juil. au 06 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