

Chatbots, agents conversationnels et communication client augmentée par l'IA

Lien : https://maroc-performance.com/formation/chatbots-agents-conversationnels-et-communication-client-augmentee-par-lia

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM165

CATÉGORIE
Communication Augmentée par l'IA, GenAI et Automatisation

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les différents types de chatbots et agents conversationnels basés sur l’IA
- ✔ Identifier les cas d’usage à forte valeur pour la communication et la relation client
- ✔ Cartographier les parcours clients pouvant être augmentés ou automatisés par l’IA
- ✔ Concevoir des scénarios conversationnels naturels, cohérents et orientés utilisateur
- ✔ Rédiger des prompts et instructions efficaces pour piloter les comportements des agents IA
- ✔ Connecter les agents conversationnels aux bases de connaissances et données de l’entreprise
- ✔ Intégrer l’IA aux CRM, outils de support et canaux de communication client
- ✔ Automatiser la qualification, l’orientation et le traitement des demandes courantes
- ✔ Mettre en place une collaboration efficace entre agents IA et conseillers humains
- ✔ Mesurer et améliorer en continu la qualité, la satisfaction client, la productivité et la performance commerciale

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs Relation Client et Customer Experience Directors
- ✔ Customer Success Managers et Customer Success Directors
- ✔ Responsables Service Client et Centres de Relation Client
- ✔ Responsables CRM et Customer Engagement
- ✔ Responsables Marketing Digital et Marketing Automation
- ✔ Responsables Transformation Digitale et Innovation
- ✔ Responsables IA et Digital AI Managers
- ✔ Product Managers et Product Owners
- ✔ responsables Chatbot, Conversational AI et Voicebot
- ✔ Sales Managers et responsables développement commercial
- ✔ Responsables IT, Data et systèmes d’information
- ✔ Chefs de projets digitaux et responsables expérience utilisateur
- ✔ Consultants en transformation digitale et expérience client
- ✔ Professionnels souhaitant déployer des chatbots et agents conversationnels IA pour augmenter la qualité et l’efficacité de la communication client

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les chatbots et agents conversationnels IA

- Distinguer chatbot classique, chatbot génératif, copilote et agent autonome
- Comprendre les capacités et limites des modèles d’IA conversationnelle
- Identifier les cas d’usage pertinents pour la relation client

2 / Cartographier les parcours clients à automatiser

- Identifier les moments clés : information, qualification, commande, réclamation et assistance
- Détecter les interactions répétitives pouvant être automatisées
- Définir les points de passage entre IA et conseiller humain

3 / Concevoir l’expérience conversationnelle

- Structurer les scénarios, intentions et parcours de dialogue
- Concevoir des conversations naturelles, fluides et orientées résolution
- Adapter le ton, le vocabulaire et le niveau de personnalisation aux différents profils clients

4 / Concevoir des prompts et instructions pour agents IA

- Rédiger des instructions précises et contextualisées
- Définir rôle, objectifs, contraintes et règles de comportement de l’agent
- Tester et optimiser les réponses pour améliorer leur pertinence

5 / Connecter l’agent aux connaissances de l’entreprise

Maroc Performance

- Structurer FAQ, procédures, catalogues et bases documentaires
- Mettre en place une logique de recherche et de restitution des informations
- Réduire les hallucinations et améliorer la fiabilité des réponses

6 / Intégrer l’IA aux outils de relation client

- Connecter les agents aux CRM, outils de ticketing et plateformes de communication
- Automatiser création, qualification et mise à jour des demandes clients
- Organiser la transmission des informations entre IA et équipes humaines

7 / Automatiser la qualification et l’orientation des demandes

- Identifier l’intention et le niveau de priorité du client
- Qualifier prospects, demandes commerciales et incidents
- Router automatiquement les conversations vers le bon service ou conseiller

8 / Mettre en place l’escalade vers un conseiller humain

- Définir les situations nécessitant une intervention humaine
- Organiser le transfert du contexte conversationnel
- Garantir une continuité de service sans répétition inutile pour le client

9 / Sécuriser et gouverner les usages de l’IA

- Protéger les données personnelles et informations confidentielles
- Définir les règles d’accès, supervision et traçabilité
- Mettre en place des mécanismes de contrôle, validation et amélioration des réponses

10 / Mesurer la performance et optimiser l’agent conversationnel

- Suivre satisfaction, résolution au premier contact, taux d’escalade et conversion
- Analyser les conversations pour identifier les erreurs et nouveaux besoins
- Améliorer continuellement les prompts, connaissances, parcours et performances commerciales

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

22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Oct. 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