CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL NOUVEAUTÉ

Intelligence Artificielle (IA) *Réf : 303IA02*

Optimiser la Relation Client grâce à l'Intelligence Artificielle (IA)

1 jour (7h)
Ajouté le 29/01/2025 – Modifié le 10/02/2026

600 € NET *

Utilisez les outils d'intelligence artificielle (IA) pour mieux comprendre les besoins de vos clients et renforcer leur satisfaction ! - DIVA

Objectifs

- Découvrir les outils d'intelligence artificielle adaptés au commerce.
- Comprendre comment l'IA peut améliorer l'expérience et la fidélité client.
- Intégrer des pratiques innovantes pour anticiper les besoins et optimiser les interactions.
- Gagner en efficacité dans la gestion et l'analyse des données clients.

Compétences visées

- Identifier les outils d'IA adaptés à la gestion de la relation client.
- Utiliser des outils basiques d'IA pour personnaliser les interactions commerciales.
- Analyser et exploiter les données pour anticiper les attentes des clients.
- Automatiser certaines tâches pour se concentrer sur des missions à forte valeur ajoutée.

Public

Commerciaux, responsables des ventes, ou tout professionnel en lien avec la relation client souhaitant découvrir et utiliser l'intelligence artificielle dans leur activité.

Tarif : 600 € NET *

** Prise en charge possible sur certaines sessions à 50% par le projet européen EDIH-DIVA pour les entreprises des Pays de la Loire de moins de 3000 salariés. Consulter nos sessions ci-dessous.*

Prérequis : Maitrise des notions fondamentales en bureautique (utilisation de logiciels de traitement de texte, tableurs, outils de présentation)Compétences de bases en navigation sur le web (recherche d'informations, utilisation d'un navigateur, gestion des onglets, gestion de téléchargements)
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

CCI LE MANS SARTHE
Le Mans, Formation Continue
02 43 21 58 12

CCI MAYENNE
Campus CCI Mayenne, CCI Mayenne
02 43 91 49 70

CCI MAINE-ET-LOIRE
Angers, Cholet, Saumur
02 41 20 49 59

CCI NANTES ST-NAZAIRE
Saint-Herblain, Saint-Nazaire
02 40 44 42 42

Intelligence Artificielle (IA) *Réf : 303IA02*

Optimiser la Relation Client grâce à l'Intelligence Artificielle (IA)

Programme

Introduction à l'intelligence artificielle (1h)

Définition et concepts clés de l'IA.

Exemples d'applications concrètes dans la relation client.

Les bénéfices de l'IA pour le commerce.

Découverte des outils d'IA pour le commerce (2h30)

Présentation des CRM intelligents (ex. : HubSpot, Salesforce).

IA générative, Chatbots et assistants virtuels

Applications d'automatisation : gestion des e-mails et rappels.

Étude d'un cas pratique simplifié : exemple d'interaction client avec un chatbot.

Atelier pratique : Création d'un chatbot simple (1h)

Utilisation d'un outil no-code

Paramétrage d'un chatbot pour répondre aux questions fréquentes des clients.

Test et validation du chatbot créé.

Création de scénarios de marketing direct avec l'IA (1h)

Définir les étapes d'un scénario de marketing direct : acquisition, engagement, conversion.

Utilisation d'outils d'IA pour :

- Générer des idées de contenu personnalisé (ex. : e-mails, SMS).
- Automatiser l'envoi de messages segmentés et adaptés aux profils clients.
- Optimiser les campagnes avec des outils d'analyse prédictive.

Étude d'un cas concret : conception d'un scénario de marketing direct.

Personnalisation et recommandations grâce à l'IA (1h)

Utiliser des outils prédictifs pour anticiper les besoins des clients.

Intégrer des recommandations personnalisées dans le parcours client.

Étude de cas : recommandations pour une campagne de vente.

Les bonnes pratiques éthiques et réglementaires (30 minutes)

Respect des données personnelles et conformité RGPD.

Intelligence Artificielle (IA) *Réf : 303IA02*

Optimiser la Relation Client grâce à l'Intelligence Artificielle (IA)

Transparence vis-à-vis des clients dans l'utilisation de l'IA.

Conclusion (30 minutes)

Récapitulatif des outils et concepts abordés.

Partage des retours d'expérience des participants.

Questions/réponses.

Dates & lieux

09 avril 2026 - Tarif incluant la prise en charge par le programme DIVA
Le Mans
300.00

20 mai 2026
Nantes / St-Herblain
600.00

07 septembre 2026
Le Mans
600.00

01 décembre 2026
Nantes / St-Herblain
600.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Points forts de la formation :

- Formation accessible aux débutants en IA.
- Approche concrète, axée sur les besoins des commerciaux.

Intelligence Artificielle (IA) *Réf : 303IA02*

Optimiser la Relation Client grâce à l'Intelligence Artificielle (IA)

- Cas pratiques et outils directement utilisables en entreprise.
- Échanges d'expériences entre participants pour enrichir les apprentissages.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux :

- Apports théoriques : Présentation des concepts clés de l'IA.
- Mises en situation : Cas pratiques basés sur des scénarios de relation client.
- Ateliers collaboratifs : Découverte et manipulation d'outils d'IA simples.
- Supports pédagogiques : Guides d'utilisation, vidéos explicatives, fiches pratiques.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant.Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiquesUne ergonomie simple et adaptéeDes parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.