



PERSONNALISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT AVEC IA

Dans un contexte où les attentes des clients évoluent rapidement, offrir une expérience personnalisée est devenu un facteur clé de différenciation pour les entreprises. L'intelligence artificielle (IA) joue un rôle central dans cette transformation, permettant d'analyser les comportements, de prédire les besoins, et de proposer des interactions adaptées à chaque client. Cette formation vous offre les compétences nécessaires pour intégrer ces technologies à votre stratégie client.

Informations pratiques

- Objectifs : Utiliser l'IA pour améliorer l'expérience et la fidélisation client
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Capacité à identifier les opportunités de personnalisation basée sur l'IA, Compétences pour analyser les données clients
- Durée : 2 jours (14 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Ateliers pratiques, études de cas, échanges interactifs.
- Modalités d'évaluation : QCM final pour valider les acquis théoriques, Simulation d'un scénario de personnalisation et discussion collective
- Tarif intra-entreprise : à partir de 2400 €

Compétences développées

- Maîtrise des outils de personnalisation client utilisant l'IA
- Capacité à concevoir des scénarios de personnalisation efficaces
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1

Comprendre les outils de personnalisation avec l'IA

- Présentation des principales technologies d'IA pour l'analyse comportementale et la personnalisation
- Introduction à des outils tels que les systèmes de recommandation et les chatbots intelligents

2

Élaboration de stratégies de personnalisation

- Analyse des besoins et des comportements clients pour concevoir des scénarios pertinents
- Création d'un plan de personnalisation adapté à différents segments de clientèle

3

Mise en œuvre et simulation

- Atelier : Définir une stratégie pour une entreprise fictive
- Évaluation collective et discussion des résultats