

Optimisation du Service Client avec l'IA et les Chatbots

Hard Skills : Bureautique - Informatique - Comptabilité - Gestion

Informatique

Référence : 1-IA-CHTB

Durée : 2 jours

Présentiel ou en classe à distance

Tarif Inter : 750 € Prix HT jour / personne

Tarif Intra : 1500 € Prix HT jour / groupe

Mise à jour : 15/12/2023

Durée de validité : du 01/01/2025 au 31/12/2025

Objectifs

Permettre aux participants d'acquérir des compétences clés et une compréhension approfondie des technologies d'IA et des chatbots dans le contexte du service client : Comprendre les Fondements de l'IA dans le Service Client Améliorer l'Expérience Client Réduire les Coûts de Support

Prérequis

Une certaine familiarité avec un langage de programmation, de préférence Python, serait un atout. Les participants n'ont pas besoin d'être des experts en programmation, mais une compréhension de base des concepts de programmation est utile.

Public concerné

Professionnels du Service Client, du Marketing

Contenu pédagogique

Introduction aux Chatbots et aux Assistants Virtuels

- Qu'est-ce qu'un chatbot et un assistant virtuel ?
- Historique et évolution des chatbots.
- Rôles et avantages des chatbots dans le service client.

Types de Chatbots et de Scénarios d'Utilisation

- Chatbots basés sur des règles.
- Chatbots alimentés par l'IA.
- Exemples de scénarios d'utilisation de chatbots dans le service client.

Création d'un Chatbot Simple en Python

- Les participants travailleront individuellement sur la création d'un chatbot simple en Python en utilisant NLTK ou SpaCy pour l'analyse de texte.
- Le formateur fournira un guide étape par étape pour les aider à créer leur chatbot.

Conception de Chatbots et de Scripts de Conversation

- Planification et conception d'un chatbot efficace.
- Élaboration de scripts de conversation adaptés aux besoins du service client.
- Création de scénarios de conversation pour des réponses automatisées.

Intégration du Chatbot dans un Site Web

- Les participants prendront le chatbot qu'ils ont créé le matin et l'intégreront dans une page web HTML et CSS.
- Le formateur les guidera pour personnaliser l'apparence du chatbot afin qu'il s'intègre bien dans la page web.

Personnalisation et Amélioration de l'Expérience Client avec des Chatbots

- Personnalisation des interactions avec les clients.
- Utilisation de l'IA pour comprendre et anticiper les besoins des clients.
- Comment les chatbots améliorent la satisfaction client.

Réduction des Coûts et Efficacité Opérationnelle

- Comment les chatbots réduisent les coûts de support.
- Automatisation de réponses aux questions fréquentes.
- Mesure du retour sur investissement des chatbots.

Utilisation d'API pour un Chatbot de Service Client

- Les participants apprendront à utiliser une API de service client, par exemple, une API de réservation d'hôtel.
- Ils créeront un chatbot capable d'interagir avec l'API pour effectuer des tâches spécifiques, comme la recherche de disponibilité d'hôtel.

Gestion des Situations Complexes et des Clients Mécontents

- Gestion de situations où les chatbots ne peuvent pas répondre.
- Transfert aux agents humains en cas de besoin.
- Résolution de plaintes et de problèmes de manière efficace.

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

Moyens techniques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant, suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur. Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré

Modalités d'évaluation

Feuille de présence signée en demi-journée, Evaluation des acquis tout au long de la formation, Questionnaire de satisfaction, Attestation de stage à chaque apprenant, Positionnement préalable oral ou écrit, Evaluation formative tout au long de la formation, Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

Profil du formateur

Formateur expert du domaine. Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

Adaptation pédagogique et matérielle

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

Nos sessions INTER 2025

Sessions de formation à venir :

- Aucune session à venir pour cette formation.

Nos sessions INTRA 2025

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à commercial@xxlformation.com ou par téléphone au 02 35 12 25 55