



Optimisation du Service Client avec l'IA et les Chatbots

Mise à jour nov. 2023

Durée 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- 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

PARTICIPANTS

- Professionnels du Service Client, du Marketing

PRE-REQUIS

- 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.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- 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.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- 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,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone 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. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention

- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- 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.

Programme de formation

Introduction aux Chatbots et aux Assistants Virtuels

(01h45)

- 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 (01h45)

- 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 (01h15)

- 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

(01h45)

- 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 (01h15)

- 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 (01h45)

- 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 (01h45)

- 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

(01h15)

- 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 (01h45)

- 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.