

Optimisation du Service Client avec l'IA et les Chatbots



Informatique

Référence formation : 1-IA-CHTB - Durée : 2 jours

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

Pré-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.

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.



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- 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.

Organisation

Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

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

Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

	• 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)
Moyens techniques en formation <u>présentielle</u>	Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec : • Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board
Moyens techniques en formation <u>distancielle</u>	A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session 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, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. • Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation. • Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com
Modalités d'évaluation	• Positionnement préalable oral ou écrit. • 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 • Evaluation formative tout au long de la formation. • Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification NULL : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
Adaptation pédagogique et matérielle	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

**XXL Formation**

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76