

OPTIMISATION DU SERVICE CLIENT AVEC L'IA ET LES CHATBOTS

Durée	2 jours	Référence Formation	1-IA-CHTB
-------	---------	---------------------	-----------

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

Participants

Professionnels du Service Client, du Marketing

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.

Moyens pédagogiques

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

PROGRAMME

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.