



LEAD  BtoB  
Your Manage Service Provider

TRANSFORMATION DE LA  
RELATION CLIENT ET  
L'ACTIVITÉ COMMERCIALE  
VIA L'IA GENERATIVE





## OBJECTIF :

---

L'objectif principal de cette formation est d'exploiter la puissance transformative de l'intelligence artificielle (IA) pour révolutionner votre **prise de décision** dans toutes les zones critiques de votre entreprise, des **premières interactions avec les clients à l'ensemble de leur parcours**.

Alimenté par l'IA, votre CRM offre des informations précieuses et des suggestions qui imprègnent tous les aspects de la gestion de la relation client (CRM), y compris l'automatisation, l'engagement client, l'analyse et la gestion des données.

### **A l'issue de la formation le participant sera capable de :**

Maîtriser les concepts, les étapes et la démarche pour déployer les outils de l'IA dans le cadre des processus liés à la relation client de son entreprise.

### **A l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les aptitudes et compétences suivantes:**

**Aptitude d'analyse** : le participant sera capable de définir les activités sur lesquelles l'IA aura un impact significatif dans le cadre de son activité commerciale et marketing.

**Compétence technique** : le participant sera capable de mettre en œuvre les différentes catégories retenues.



## PUBLIC

---

Responsable Commercial, commerciaux, assistante commerciale et managers.

## PRÉ-REQUIS

---

Usager régulier d'un CRM récent et sensibilisation à l'automatisation.

## MODALITES

---

Formation e-learning composée d'une partie en FOAD et d'une partie de formations individuelles ou collectives à distance sous la forme d'échanges téléphonique ou de webinars participatifs.

OU

Formation en présentielle intra-entreprise.



## HORAIRES

---

Les formations individuelles et collectives seront à programmer avec le formateur du lundi au vendredi entre 9H et 17H.

## DURÉE

---

35 heures (5 jours)

## MODALITES D'ACCES

---

Formation chez le client ou à distance via un outil de partage de connexion. La formation sera effectuée à partir d'une base de démo ou directement dans la base client.



## DELAIS D'ACCES

---

Formation réalisable dès le lendemain et jusqu'à 2 mois après signature du devis en fonction des disponibilités.

## MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

---

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- MODALITES D'ÉVALUATION
- QCM/Quizz
- Grille d'évaluation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echanges avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats



### **Suivi de l'exécution :**

- Feuilles de présence signées par le stagiaire et le formateur et par session de formation
- Attestation d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

### **Appréciation des résultats :**

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation



## VUE D'ENSEMBLE DE LA FORMATION

---

De nos jours, les entreprises sont confrontées à une quantité gigantesque de données provenant de multiples sources, qu'il s'agisse d'une simple requête qui vient de vous être faite par téléphone, d'un nouvel abonné sur votre page Facebook ou d'un retour d'e-mail de votre campagne de marketing. Donner du sens à toutes ces données est d'une importance capitale pour vous, car dans cette botte de foin se cache une magnifique opportunité commerciale.

Zia est l'assistante commerciale de Zoho CRM qui exploite l'intelligence artificielle. Elle optimise vos données CRM à travers l'exploration de données et l'apprentissage automatique pour vous offrir des informations commerciales clés, telles que des prédictions de ventes, des suggestions et des alertes. Zia n'est pas seulement fondée sur ce qui se trouve dans le système. Elle apprend et se sert de la manière dont chaque commercial utilise Zoho CRM pour son analyse. Avec Zia, vous pouvez comprendre le comportement de vos clients de manière proactive et mettre au point des campagnes de marketing et des services personnalisés afin d'améliorer vos ventes.



# PERIMETRE DE LA FORMATION

---

Augmentez la productivité des commerciaux et améliorez vos résultats.

- Ventes croisées
- Contact plus rapide
- Automatisation des tâches chronophages
- Apprenez à connaître vos clients potentiels
- Donnez la parole à votre CRM

Faites des prédictions intelligentes et déléguez plus efficacement.

- Priorité aux transactions gagnantes
- Prédications exploitant l'intelligence artificielle
- Réaction plus rapide
- Délégation efficace





## Veille stratégique

- Rapports à la demande
- Réinventez la feuille de calcul
- Planification
- Détection d'anomalies

## Recherche globale

- Effectuez des recherches dans l'ensemble de votre entreprise.
- Recherche avec contexte intégral
- Résultats personnalisés
- Productivité améliorée grâce à l'intelligence artificielle

## Augmenter votre productivité.

- Une deuxième paire d'yeux
- Traduction optimisée par Zia
- Organisation de vos notes
- Discussion avec Zia



## Expérience client

- Répondez plus rapidement aux clients afin de garantir leur satisfaction.
- Allègement des tâches du personnel d'assistance
- Temps de réponse amélioré
- Acheminement intelligent des tickets
- Recommandations d'achat

## COUT DE LA FORMATION

---

735,00 € HT la journée ou 367,00 € HT la demi-journée

Accessibilité aux personnes handicapées : formation en ligne

Pour toute information complémentaire contactez notre [référent handicap](#)

N° déclaration d'activité : 11 75 68210 75 ce numéro est enregistré auprès du préfet de la région Île de France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.



## LES SEQUENCES :

---

### ⊖ Introduction à l'IA générative ZIA :

Impacts et transformation au travers de six catégories clés pour votre CRM

### ⊖ Séquence 1 - Gestion des données :

Enrichissement des données avec Zia

### ⊖ Séquence 2 - Expérience client :

Meilleur moment pour contacter les clients

Intelligence des e-mails et des appels

Zia pour les appels (transcription, sentiment, intention)

### ⊖ Séquence 3 - Générateur de recommandations et analyses connexes :

Générateur de recommandations

Analyse des recommandations

Prochaine meilleure expérience



## ⊖ Séquence 4 - Productivité :

Recommandation de similarité

Suggestions de macro

Suggestions de flux de travail

Suggestions de propriétaire d'enregistrement

Intelligence conversationnelle

## ⊖ Séquence 5 - Informations et analyses :

Influenceur de stratégie

Zia pour les prévisions

Présentation de Zia

## ⊖ Séquence 6 - Alertes intelligentes :

Notifications de Zia

Alertes sur les concurrents

Détection d'anomalies

Analyse des tendances



## ⊖ Séquence 7 - Engagement client et fidélisation :

Générateur de prédictions et analyses

Analyse des prédictions

Voix du client

Score AI

Prédiction de l'attrition

## Formation distancielle ou présentielle



Plusieurs financements sont possibles



Formation en tété-présentiel



Durée du module : 5 jours



Formation qualifiante

# POUR EN SAVOIR PLUS

---

## VOTRE CONTACT

Philippe DOREY Responsable de projet

Email : [philippe.dorey@leadbtob.biz](mailto:philippe.dorey@leadbtob.biz)

[stph.dijon@gmail.com](mailto:stph.dijon@gmail.com)

Mobile : +33 (0)7 67 02 32 43

STPH - 60 rue François 1er 75008 Paris

LEADBTOB est une marque de la société STPH

