

# Bonnes pratiques de l'IA pour optimiser l'expérience client - PCC30A

**Code produit :** PCC30A

**Niveau :** Initiation

**Modalité :** Presentiel

**Durée (en heure) :** 7.0

**Tarif :** 462,00 € HT

**Eligible DDA :** oui

**Public :**

Dirigeants, managers et  
collaborateurs

**Prérequis :**

Aucun

## Objectif

- Retenir les concepts de base de l'intelligence artificielle
- Identifier les applications de l'IA pour améliorer le conseil client et la personnalisation des services
- Apprendre à intégrer des outils d'IA dans les processus de conseil et d'analyse des besoins clients
- Développer des compétences pratiques pour utiliser l'IA de manière efficace et éthique dans la relation client

## Programme de la formation

1. Introduction à l'IA dans le secteur de l'assurance
  - Concepts de base de l'IA appliqués à l'assurance
  - Cadre réglementaire et éthique de l'utilisation de l'IA dans le conseil client
2. Analyse des besoins clients avec l'IA
  - Utilisation de l'IA pour une meilleure compréhension des profils clients
  - Outils d'IA pour l'analyse prédictive des besoins en assurance
3. Optimisation du conseil client grâce à l'IA
  - Utilisation de chatbots et d'assistants virtuels pour le conseil initial
  - Amélioration de la qualité et de la pertinence des conseils grâce à un assistant virtuel
4. Personnalisation de la relation client
  - Génération de contenus personnalisés : emails, SMS, documents
  - Création d'une FAQ intelligente adaptée aux besoins spécifiques des clients

## **Moyens d'évaluation**

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

## **Méthodes pédagogiques**

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Ateliers pratiques