

Fonctions commerciales et IA : les clés d'un prompt efficace - BFFC

Code produit : BFFC

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 0,00 € HT

Eligible DDA : non

Public :

Commerciaux en banque
privée

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre l'IA : concepts et enjeux
- Mesurer l'importance de la rédaction du prompt
- Distinguer les différents types de prompts
- Adopter les bonnes pratiques

Programme de la formation

1. Introduction

- Définition de l'IA et du prompt

- Pourquoi la qualité du prompt est cruciale pour la relation client et la personnalisation
- Contextes d'utilisation : génération de mails, analyse de besoins clients, synthèse d'informations financières

2. Principes clés

- Clarté pour des réponses précises aux demandes clients
- Contexte : intégrer les données clients et produits bancaires
- Objectif : conversion, fidélisation, upsell
- Ton et style : professionnel, personnalisé, orienté conseil

3. Types de prompt

- Prompt simple : rédaction d'un email de relance
- Prompt complexe : simulation d'entretien client
- Prompt directif : « Rédige une proposition commerciale pour un client patrimonial »
- Prompt exploratoire : « Quels produits proposer à un client souhaitant diversifier son portefeuille ? »
- Utilisation de rôles : « Agis comme un conseiller clientèle senior... »

4. Méthode et exemple

- Identifier le besoin commercial (préparation d'un rendez-vous)
- Définir le format attendu (fiche client, argumentaire)
- Structurer le prompt avec contexte client, objectif, contraintes réglementaires
- Astuce : tester différentes formulations pour affiner la pertinence

5. Erreurs à éviter / outils et astuces

- Prompts trop vagues ou non contextualisés
- Modèles de prompts pour la prospection, le suivi client, la gestion d'objections
- Boucles de rétroaction : tester, corriger, améliorer
- Outils d'aide : CRM, assistants IA intégrés

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
- Echanges d'expériences
- Mises en pratique

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.