Gérer les réclamations et les situations sensibles

Cette formation permet d'utiliser l'intelligence artificielle pour mieux gérer les réclamations, les situations sensibles et les échanges délicats avec les clients ou usagers. Les participants apprendront à rédiger des réponses claires et professionnelles, adapter leur communication selon le contexte, analyser les situations à risque et gagner du temps dans le traitement des demandes tout en maintenant une relation de qualité. Grâce à des cas pratiques et des outils concrets, la formation aide à intégrer l'IA de manière efficace, éthique et sécurisée dans la gestion de la relation client.

COURS PRATIQUE	PRIX 2026/27
2 jours	**1 590 € HT**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	Démonstrations en direct, ateliers pratiques, études de cas en lien avec les situations réelles des participants.
PARTICIPANTS	Professionnels souhaitant intégrer l'IA dans leur activité et obtenir des gains rapides et concrets.
COMPÉTENCES DU FORMATEUR	Les intervenants sont des professionnels expérimentés, alliant expertise terrain et maîtrise des pratiques pédagogiques. Ils accompagnent régulièrement des équipes en entreprise et adaptent leurs interventions aux réalités opérationnelles des participants. Leur approche repose sur le partage d'expérience, des cas concrets et une forte orientation résultats.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	L'acquisition des compétences est appréciée tout au long du parcours à travers des mises en situation, des exercices pratiques et des échanges avec le formateur. Un positionnement en début de formation permet d'identifier les attentes, tandis qu'un bilan en fin de parcours vient mesurer les progrès réalisés et les axes de développement.
MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	La formation s'appuie sur une pédagogie active, centrée sur l'expérience des participants et l'application concrète des concepts abordés. Les séquences alternent apports ciblés, mises en pratique, études de cas et échanges collectifs. Les participants sont régulièrement sollicités pour analyser leurs propres situations professionnelles et expérimenter de nouvelles approches. L'ensemble du dispositif favorise l'implication, l'interaction et le transfert des acquis en situation de travail. En cas de problème de connexion pour vos formations à distance, merci de contacter votre référent M. Galdemar : baptistegaldemar@formeaformation.com
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	L'inscription doit être finalisée au plus tard 24 heures avant le début de la formation. La formation est accessible pendant une durée de deux mois à compter de l'inscription du candidat.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez directement M. Galdemar, référent handicap, à l'adresse suivante contact@formeaformation.com pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. En cas de problème technique, veuillez contacter M. Galdemar au 06 86 75 86 50.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :

- Identifier les usages concrets de l'IA dans son métier
- Rédiger des prompts efficaces et réutilisables
- Automatiser des tâches à faible valeur ajoutée
- Améliorer la qualité et l'impact de ses livrables
- Construire un plan d'action personnalisé

LE PROGRAMME

1

Comprendre les usages de l'IA dans son métier

- Identifier les tâches répétitives et chronophages à automatiser
- Repérer les livrables pouvant être produits plus rapidement
- Évaluer les gains attendus en temps et en qualité
- Définir les limites d'utilisation et les précautions à prendre
- Sélectionner les cas d'usage les plus pertinents

Exercice IA : à partir de votre activité, listez 10 tâches chronophages puis demandez à un assistant conversationnel (ChatGPT, Claude...) de proposer les usages de l'IA les plus pertinents et de prioriser les gains potentiels.

2

Structurer des prompts efficaces pour obtenir des résultats de qualité

- Décrire précisément le contexte et les objectifs attendus
- Formuler des consignes claires, détaillées et mesurables
- Définir le ton, le format et le niveau de détail souhaités
- Ajouter des exemples pour guider la génération
- Optimiser progressivement les prompts

Exercice IA : rédigez un prompt complet lié à votre métier, testez plusieurs variantes puis comparez les résultats afin d'identifier la formulation la plus performante.

3

Produire des livrables professionnels à forte valeur ajoutée

- Rédiger des emails, synthèses et comptes rendus structurés
- Créer des présentations, analyses et plans d'action
- Adapter automatiquement les contenus à différents publics
- Comparer plusieurs versions d'un document
- Améliorer la clarté et l'impact des livrables

Exercice IA : utilisez l'IA pour générer un livrable complet à partir de vos propres documents, puis demandez une relecture critique et des recommandations d'amélioration.

4

Automatiser et standardiser ses méthodes de travail

- Créer une bibliothèque de prompts prêts à l'emploi
- Structurer des modèles réutilisables
- Documenter les meilleures pratiques
- Partager les prompts au sein de l'équipe
- Mesurer les gains de productivité obtenus

Exercice IA : constituez votre bibliothèque personnelle de prompts métier et organisez-la par catégories afin de pouvoir réutiliser rapidement vos meilleurs modèles.

5

Fiabiliser les résultats et sécuriser les données

- Vérifier les informations et détecter les incohérences
- Identifier les risques d'erreurs ou d'hallucinations
- Protéger les données sensibles et confidentielles
- Mettre en place des procédures de validation
- Formaliser les règles d'utilisation de l'IA

Exercice IA : soumettez un contenu généré à l'IA, demandez une auto-critique détaillée puis mettez en place une checklist de contrôle qualité adaptée à votre activité.

6

Construire un plan d'action pour intégrer l'IA au quotidien

- Prioriser les cas d'usage à déployer en premier
- Définir des objectifs mesurables et réalistes
- Planifier les étapes de mise en œuvre
- Identifier les indicateurs de succès
- Organiser un déploiement progressif dans son activité

Exercice IA : élaborez une feuille de route sur 30 jours précisant les usages à tester, les gains attendus et les actions à mettre en œuvre pour intégrer durablement l'IA.