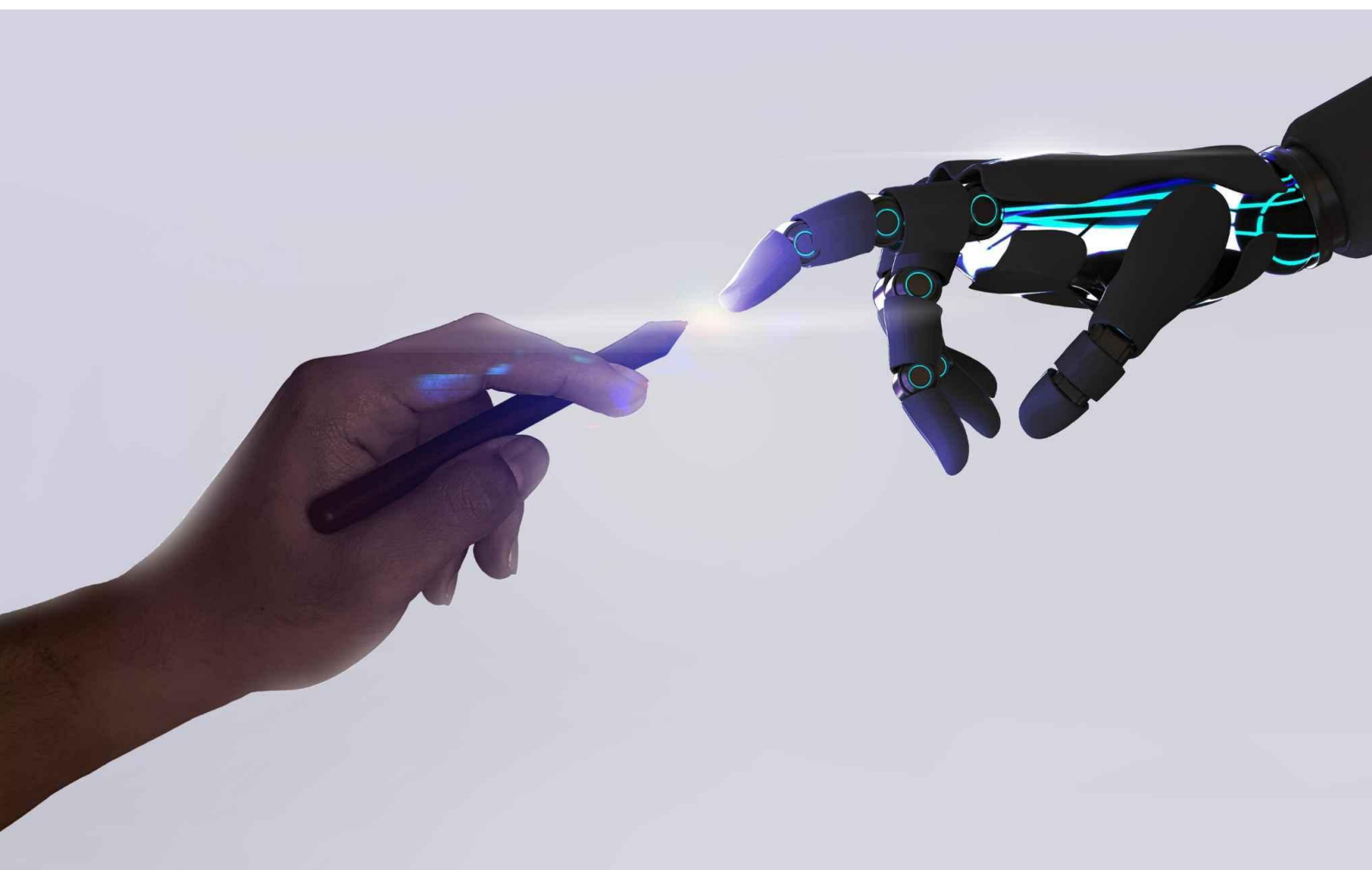


# Améliorer son service client avec ChatGPT

L'IA au service de la satisfaction clients



## Améliorer son service client avec ChatGPT

### Objectifs pédagogiques

---

- Comprendre l'impact de ChatGPT sur le service client et l'engagement des consommateurs.
- Apprendre à configurer et personnaliser ChatGPT pour les besoins spécifiques d'un service client.
- Analyser des données collectées par ChatGPT pour améliorer la qualité du service.
- Établir des protocoles pour la gestion des conversations complexes avec ChatGPT.
- Intégrer ChatGPT avec d'autres outils CRM et de support client.
- Mesurer l'efficacité de ChatGPT à travers des KPIs et des retours clients.

### Formateur, public et prérequis

---

- Public concerné : Tous professionnels souhaitant apprendre à utiliser chatGPT
- Pré-requis : Aucun

La formation sera dispensée par Sébastien KVOT président d'Odécia

### Méthodes mobilisées

---

- Méthode espositive et transmissive
- Méthode démonstrative
- Méthode interrogative
- Méthode expérientielle.

### Durée et Modalités de dispense de la formation

---

Cette formation se déroule sur 3h30.

Formation en distanciel ou présentiel, Pour toutes aides sur Google meet :  
<https://support.google.com/meet/?hl=fr#topic=7306097>

## Plan de formation

---

### Introduction

- Aperçu des objectifs de la formation.

### Principes de Base du Service Client et de ChatGPT

- Fondamentaux d'un service client efficace
- Vue d'ensemble de ChatGPT et de son potentiel pour le service client
- Comprendre les attentes modernes des clients et le rôle de l'IA

### Configuration de ChatGPT pour le Service Client

- Paramétrage initial de ChatGPT pour répondre aux questions fréquentes
- Personnalisation de ChatGPT pour refléter la voix et les valeurs de l'entreprise
- Intégration de ChatGPT avec des plateformes de service client existantes

### ChatGPT et Engagement Client

- Utiliser ChatGPT pour initier et maintenir des conversations engageantes
- Gestion des réponses automatisées et interaction en temps réel
- Atelier : Création de scripts de dialogue pour des cas clients types

### Analyse des Données de Service Client avec ChatGPT

- Recueillir et analyser les feedbacks clients avec l'aide de ChatGPT
- Utilisation de ChatGPT pour identifier les tendances et les points de douleur
- Création de rapports et de visualisations de données à partir des insights de ChatGPT

### Amélioration Continue avec ChatGPT

- Techniques d'itération rapide pour l'amélioration des scripts de ChatGPT
- Stratégies pour former ChatGPT avec de nouveaux produits et services
- Gestion du changement dans l'équipe de service client avec l'arrivée de ChatGPT

### Mesure de l'Impact de ChatGPT sur le Service Client

- Définir des indicateurs clés de performance (KPIs) pour évaluer ChatGPT
- Collecte et analyse des données pour mesurer l'efficacité de ChatGPT
- Élaborer un plan d'action pour les ajustements basés sur les performances et les retours clients

### Questions / Réponses

## Modalités de mise en oeuvre

---

- Le formateur partage son écran et :
  - Présentation de l'outil via partage d'écran
  - Démonstration des fonctionnalités
  - Réaliser des ateliers d'apprentissage grâce à des mises en situation concrètes

## Modalités d'évaluations

---

- Questions orales et mise en situation ;
- Fiche d'évaluation ;

## Modalités et délais d'accès

---

Pour toutes inscription à la formation, veuillez contacter AYONE FORMATIONS aux coordonnées suivantes : [contact@ayone-formations.fr](mailto:contact@ayone-formations.fr)

Le délai d'accès estimé sera à minima de 1 semaine.

## Tarif de la formation en Euros - Net de Taxes

---

Tarif : 500

## Accessibilité

---

AYONE FORMATIONS accorde une importance particulière à l'accueil des personnes en situation de handicap :

### 1. Prise de connaissance du handicap

Signalez dès que possible avant l'inscription à la formation votre handicap. Notre référent handicap échange avec l'apprenant afin de déterminer la typologie du handicap et les besoins de compensation nécessaires. Il se tient à votre disposition à tout moment pour un entretien

### 2. Identification de besoins spécifiques pour adapter le parcours de formation

Notre référent handicap définira avec vous :

- une prise en charge dès l'arrivée sur le lieu de la formation quand elle est en présentiel
- une coordination des actions avec le formateur
- un aménagement particulier de votre environnement de formation
- un accompagnement à l'aller et au retour sur le lieu de déjeuner
- si besoin un accompagnement dans vos démarches

### 3. Aide à l'identification de partenariat et de financement spécifique

Des dispositifs d'information existent pour répondre à vos questions

- Sur la construction des projets de formation, sur l'aménagement de parcours pour compenser votre handicap, en matière d'information sur les financements : Allez sur le site : [monparcourshandicap.gouv.fr](http://monparcourshandicap.gouv.fr)
- Pour trouver l'acteur le plus à même de répondre à vos besoins, connectez-vous au site [agefiph.fr](http://agefiph.fr)

### 4. Suivis spécifiques réguliers

# Contactez-nous



[contact@ayone-formations.fr](mailto:contact@ayone-formations.fr)



<https://ayone-formations.fr/>