ARIÈS ARF

ACCOMPAGNEMENT • RECRUTEMENT • FORMATION

FORMATION SUR MESURE · POUR LES PROFESSIONNELS · CRÉER SON ACTIVITÉ EN LIGNE

L'automatisation du support client

Répondre plus vite à vos clients grâce à l'automatisation, sans perdre le lien humain.

7
modules

3
e-learning, visioconférence, présentiel

Ariès ARF · Cassandra Pannetier, formatrice professionnelle d'adultes diplômée · contact@ariesarf.com · ariesarf.com

LA FORMATION EN BREF

Ce que vous allez apprendre

Une formation construite pour vous : on part de votre niveau, de vos usages et de vos propres fichiers, pour que chaque heure serve directement votre travail.

En visio ou en présentiel dans vos locaux, en individuel ou pour une équipe, en une ou plusieurs séances. Le programme ci-dessous sert de base : on garde ce qui vous est utile et on approfondit vos cas concrets.

Pour qui

Dirigeants, managers et salariés de TPE/PME.

Prérequis

Aucun prérequis. Un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités

E-learning · Visioconférence · Présentiel (présentiel : frais de déplacement en plus)

Le programme

MODULE 1

Introduction à l'automatisation du support client

Qu'est-ce que l'automatisation dans le support client ? · Avantages et enjeux de l'automatisation du support client · Évolution historique du support client vers l'ère de l'IA · Comprendre les différents outils d'automatisation (chatbots, billetterie, etc...)

MODULE 2

Chatbots et IA conversationnelle de base

Introduction aux chatbots dans le support client · Fonctionnement des chatbots et interaction utilisateur · Configurer un chatbot pour des questions simples · Techniques pour personnaliser les réponses basiques des chatbots

MODULE 3

Gestion automatisée des tickets

Introduction aux systèmes de billetterie automatisée · Paramétrage de base de Zendesk et Freshdesk pour la gestion des tickets · Classification des tickets par mots-clés, urgence et type de client · Hiérarchisation des tickets par priorité : cas d'utilisation et bonnes pratiques

MODULE 4

Création de chatbots avancés avec ChatGPT et autres plateformes

Introduction à la création de chatbots avec ChatGPT · Configurer un chatbot avec ChatGPT : premières étapes et paramétrage · Intégration de ChatGPT dans un système de support client · Comparaison de ChatGPT avec d'autres plateformes (ex : Dialogflow, Freddy AI) · Personnalisation des réponses avec ChatGPT pour un contexte client spécifique · Surveillance et amélioration continue des performances des chatbots

MODULE 5

Optimisation de l'expérience client avec l'automatisation

Personnalisation de l'automatisation pour améliorer l'expérience client · Mise en place d'une base de connaissances auto-actualisée · Automatisation de l'analyse de feedback client · Réduire les coûts et améliorer la satisfaction grâce à l'automatisation

MODULE 6

Intégration d'assistants virtuels et technologies avancées

Introduction aux assistants virtuels comme IBM Watson et Microsoft Bot Framework · Création et paramétrage d'un assistant virtuel pour support client · Utilisation de l'analyse prédictive pour anticiper les demandes des clients · Évaluer la performance et les métriques clés d'un système automatisé

PARTIE 7

Conclusion et évaluation finale

Conclusion

Méthodes et évaluation

Moyens pédagogiques

Précisés lors de l'inscription.

Évaluation

- Quiz interactifs après chaque module.
- Études de cas pratiques à résoudre individuellement.
- Projets intermédiaires par niveau (débutant, intermédiaire, avancé).
- Projet final de synthèse en conditions réelles.
- Simulation de scénarios de support client automatisé.
- Sessions de questions-réponses interactives.

Attestation de fin de formation remise à l'issue du parcours.

Comment se déroule votre formation

1. **Le diagnostic · 150 €, payé à la réservation**
   Une heure en visio avec la formatrice : vos objectifs, votre niveau et celui de vos équipes, vos outils et vos cas concrets. Son prix est déduit du devis si vous poursuivez.
2. **Votre plan de formation et le devis**
   Sous 48 heures après le diagnostic, un programme construit pour vous à partir de ce programme de référence.
3. **La formation**
   En visio, ou en présentiel dans vos locaux (les frais de déplacement s'ajoutent alors au devis). En individuel ou en groupe, sur vos propres fichiers. Convention, programme et attestations fournis.

Formations sur mesure réservées aux professionnels : entreprises, indépendants, associations.

Votre formatrice

Cassandra Pannetier, fondatrice d'Ariès ARF, formatrice professionnelle d'adultes diplômée (titre professionnel FPA), Bachelor RH, DUT GEA. Quinze ans de terrain en gestion, ressources humaines et recrutement, au service des dirigeants et des équipes de TPE et PME.

contact@ariesarf.com · 06 87 64 50 96 · ariesarf.com
https://formation.ariesarf.com/formation/lautomatisation-du-support-client/

Ariès ARF · Entreprise individuelle (micro-entreprise) · SIRET 907 931 034 00017 · TVA non applicable, art. 293 B du CGI. Document à jour au 15 novembre 2026.