

Chatbots, Messagerie Instantanée & Relation Client Digitale en Temps Réel

Lien : https://afrique-formation.com/formation/chatbots-messagerie-instantanee-relation-client-digitale-en-temps-reel

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TOU58

CATÉGORIE
Hébergement, Accueil et Services

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale en temps réel.
- Maîtriser les concepts fondamentaux des chatbots et de l'intelligence artificielle conversationnelle.
- Concevoir des scénarios conversationnels adaptés aux besoins des clients.
- Déployer des assistants virtuels sur les différents canaux digitaux.
- Optimiser l'utilisation des messageries instantanées dans la stratégie relationnelle.
- Personnaliser les interactions clients grâce aux données et à l'automatisation.
- Intégrer les chatbots aux outils CRM et aux systèmes d'information existants.
- Améliorer l'expérience client grâce à une approche omnicanale.
- Mesurer la performance des dispositifs conversationnels avec des indicateurs adaptés.
- Développer une stratégie digitale permettant d'améliorer la satisfaction client, la fidélisation, la réactivité opérationnelle et la compétitivité des organisations.

POUR QUI ?

- Directeurs marketing et responsables communication digitale
- Responsables relation client et expérience client
- Responsables CRM et fidélisation
- Directeurs d'hôtels, responsables hébergement et réception
- Responsables réservation et distribution digitale
- Responsables tourisme, agences de voyages et tour-opérateurs
- Community managers et social media managers
- Responsables transformation digitale
- Responsables e-commerce et services clients
- Entrepreneurs et start-up développant des solutions numériques
- Consultants en marketing digital, IA et expérience utilisateur
- Toute personne souhaitant intégrer les chatbots, l'intelligence artificielle et les outils conversationnels dans une stratégie moderne de relation client digitale.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT DIGITALE EN TEMPS RÉEL

- Évolution des attentes clients à l'ère du numérique
- Enjeux de disponibilité, rapidité et personnalisation des interactions
- Transformation de la relation client traditionnelle vers le conversationnel

2 / CHATBOTS ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE CONVERSATIONNELLE

- Principes de fonctionnement des chatbots et assistants virtuels
- Différences entre chatbots classiques et IA génératives
- Cas d'usage dans l'hôtellerie, le tourisme et les services

3 / CONCEPTION ET DÉPLOIEMENT D'UN CHATBOT CLIENT

- Identification des besoins et scénarios conversationnels
- Création des parcours utilisateurs automatisés
- Intégration sur sites web, applications mobiles et plateformes digitales

4 / MESSAGERIES INSTANTANÉES ET CANAUX CONVERSATIONNELS

- WhatsApp Business, Messenger, SMS et plateformes sociales
- Gestion des demandes clients en temps réel
- Stratégies d'engagement via les canaux mobiles

Afrique Formation

5 / DESIGN CONVERSATIONNEL ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Création de dialogues naturels et efficaces
- Structuration des questions-réponses et intentions clients
- Optimisation du parcours conversationnel

6 / AUTOMATISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Réponses automatiques et traitement des demandes fréquentes
- Personnalisation selon le profil et l'historique client
- Scénarios de fidélisation et d'accompagnement client

7 / INTÉGRATION CRM ET SYSTÈMES D'INFORMATION CLIENT

- Connexion chatbot-CRM-PMS et bases clients
- Centralisation des interactions clients
- Exploitation des données pour améliorer la connaissance client

8 / GESTION OMNICANALE ET COLLABORATION HUMAIN-IA

- Coordination entre agents humains et assistants virtuels
- Transfert intelligent des conversations complexes
- Harmonisation de l'expérience client sur tous les canaux

9 / ANALYSE DES PERFORMANCES ET OPTIMISATION CONTINUE

- Indicateurs clés : taux de résolution, satisfaction, temps de réponse
- Analyse des conversations et identification des améliorations
- Amélioration continue des modèles conversationnels

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DIGITALE CONVERSATIONNELLE

- Analyse de solutions performantes dans l'hôtellerie et le tourisme

Afrique Formation

- Élaboration d'un plan de déploiement d'un chatbot
- Construction d'une stratégie intégrant IA, automatisation, CRM et expérience client

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés