INTÉGRER L'IA DANS SON MANAGEMENT DES RÉCLAMATIONS

8 participants

jeudi 18 mars 2027
jeudi 27 mai 2027
lundi 27 septembre 2027
En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

950€HT
(tarif entreprise adhérente)

1250€HT
(tarif entreprise non adhérente)

Public concerné et prérequis

Nouveauté 2026 !

Cette formation s'adresse aux managers de SRC.
Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Objectifs

- **Comprendre les fondamentaux de l'IA générative** et ce qu'elle permet concrètement pour les métiers de la réclamation client.
- **Identifier les opportunités et limites de l'IA** sur l'ensemble de la chaîne de valeur de la réclamation (réception, qualification, traitement, clôture, prévention).
- **Savoir rédiger des prompts efficaces** adaptés aux situations de réclamation, en conciliant efficacité, conformité et qualité relationnelle / empathie.
- Être capable de co-concevoir et **tester des cas d'usage IA** à partir de situations réelles issues des organisations des participants.
- **Créer un premier assistant IA personnalisé** pour soutenir le traitement des réclamations dans son environnement professionnel.
- **Se projeter sur l'évolution des métiers de la réclamation** avec l'émergence des agents IA, en identifiant freins, risques, facteurs clés de succès et bonnes pratiques éthiques.

Programme

MATIN

Masterclass « Fondamentaux de l'IA Générative »
Comprendre les fondamentaux de l'IA Générative et ce que cela permet de manière concrète et accessible à des métiers non techniques, découvrir des exemples réels français ou internationaux, les risques et questions éthiques et se projeter sur le futur des métiers avec l'émergence des agents IA.

Introduction au fonctionnement du prompt
Comprendre comment construire des prompts efficaces pour tirer le meilleur parti des outils d'IA Générative sans déléguer son savoir-faire métier.

APRÈS-MIDI

Atelier pratique spécifique, métiers de la réclamation clients
Session pratique centrée sur la rédaction de prompts adaptés aux métiers de la réclamation client alliant efficacité opérationnelle et qualité relationnelle. *Les participants travaillent sur des cas réels personnalisés et adaptés à leurs secteurs d'activité.*

Atelier introduction aux assistants IA
Session pratique permettant aux participants de créer leur premier assistant IA personnalisé, directement utilisable dans leur environnement professionnel.

Atelier collaboratif et Q&A
Session de réflexion en sous-groupes sur l'évolution des métiers de la réclamation client à l'ère de l'IA générative. *Les participants collaborent pour identifier les opportunités d'implémentation concrètes dans leurs organisations respectives, les freins potentiels et les facteurs clés de succès.*

- Une formation ultra ciblée **"réclamation client"**
- Une approche **100 % opérationnelle** : exercices concrets sur des cas réels, prompts travaillés en direct, production d'outputs directement réutilisables.
- Accompagnement par un cofondateur 4humens ayant une expérience significative **(+7 000 professionnels formés, multi-secteurs).**
- Méthodologie éprouvée en 4 temps (cadrage – préparation – animation – suivi) déjà appliquée à plus de 14 000 professionnels.

Paul Favé **Kirthigan VIJEYAKUMAR**

4humens accompagne les organisations dans leur transformation par l'IA générative. L'approche singulière de 4humens valorise l'expertise métier plutôt que de la remplacer, créant des ponts durables entre technologie et savoir-faire métier.