

# Workshop : concevoir son chatbot de marque

## PROGRAMME

*Introduction*

### JOUR 1

#### 1. Le renouveau de la relation et du service client

- La relation client (avant-vente, conversion, après-vente)
- Les services à valeur ajoutée (service, paiement, réservation...)
- Divertissement et contenu live
- Chatbot et commerce : quel avenir pour le C-commerce ?
- Les meilleures pratiques

#### 2. Les étapes clés d'un lancement de chatbot

- Partir de l'usage pour créer le service
- Quelle expérience proposer ?
- S'appuyer sur une plateforme existante ?
- Définir les fonctionnalités
- Quantifier les investissements liés au projet (ressources temps / budget)
- Adopter une démarche itérative

### JOUR 1 et 2

#### 3. Atelier : Construire son chatbot de marque (10h)

*Conclusion et évaluation*

## DESCRIPTION

Un workshop de deux jours pour concevoir son premier chatbot

## COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre et expérimenter les grandes fonctions d'un chatbot de marque
- Choisir le type de chatbot adapté à ses objectifs
- Concevoir les grandes fonctionnalités de son chatbot
- Lancer son chatbot de marque

## PUBLIC

Toute personne impliquée dans la stratégie social media de son entreprise, dans la recherche et développement, et dans la gestion de la relation client



## DURÉE

2 jours / 14 heures - 9h00 / 17h45

## TARIF

1 890 euros HT

## INTERVENANTS

**Gilles REEB**, Directeur des stratégies et cofondateur - Uzful  
**Delphine RAULT**, Consultante Social media - Commun Dimanche

## DATES

19 mars 2019  
24 septembre 2019