

La relation client à l'heure de l'IA et de la RSE

Programme

Les outils IA cités ci-dessous sont donnés à titre indicatif et seront adaptés aux besoins.

Introduction et positionnement initial

1. Les nouveaux défis de la relation client

- Les nouvelles attentes des consommateurs
- De nouvelles relations : canaux, formats, etc.
- La relation client sur les réseaux sociaux
- Chatbot et relation client
- Le retour de l'humain : conseiller/vendeur sur les réseaux sociaux, le nouveau rôle du point de vente, téléphone, etc

2. Le renouveau des programmes de fidélité

- Attentes des publics, rôle et limites du cashback
- Priorité aux contenus, au service et à l'interactivité client
- La gamification
- Le cas particulier du levelling

Atelier : proposer une stratégie d'optimisation du programme de relation client d'un cas réel et concret pour une cible 18/24 ans (canaux, messages, mécaniques, etc.)

3. Les apports de l'IA en matière de relation client

- Les principaux bénéfices de l'IA : autonomisation, personnalisation, rapidité, connaissances marketing, etc.
- Cadre légal et obligations réglementaires : les incontournables à connaître en matière de risques, d'obligations de transparence, etc.
- Les évolutions actuelles et innovations à venir : apports des IA Gen (voix, vidéo, etc.)
- Les perceptions clients

DURÉE

1 jour / 7 heures - 9 h 30 - 17 h 30

TARIF

1 290 € HT

INTERVENANTE

Sabine MARÉCHAL, Directrice - Les Humains

DATES

Consultez les dates sur media-institute.com

Atelier : analyse de bonnes et mauvaises pratiques (cas réels de marques), proposition de solutions correctives et créatives

Conclusion et évaluation individuelle

DESCRIPTION

Une journée pour découvrir les conséquences de la contraction du pouvoir d'achat, la responsabilité sociétale des entreprises, et l'émergence de l'IA sur les parcours et la relation client.

COMPÉTENCES VISÉES

- Appréhender les nouvelles attentes des publics en matière de relation client et de fidélisation
- Comprendre les différents apports de l'IA dans le domaine
- Découvrir comment la RSE permet aujourd'hui aux programmes de se réinventer et de mieux faire la différence auprès des clients

PRÉREQUIS ET PUBLIC

Tout public concerné par le marketing et la communication (annonceurs, régies, partenaires, etc.).

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Présentation, atelier, quiz.

À SUR PLACE OU À DISTANCE



Photo de Blake Wisz sur Unsplash