

Booster votre stratégie CRM avec l'IA : de l'automation aux agents IA

new

Programme

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

JOUR 1

Introduction et positionnement initial

1. Fondamentaux de l'IA appliquée au CRM

- Définition, objectifs et périmètre de l'IA appliquée au CRM
- De l'automation classique à l'automation agentique

Atelier : cartographier un parcours client avec l'IA

2. Cartographie des leviers et activations possibles

- Email, SMS/RCS, WhatsApp, push, omnicanalité
- Performances, pression marketing, délivrabilité

Atelier : construire un workflow avec l'IA

3. L'IA pour le traitement de vos données : data, segmentation et RGPD

- First-party data, CDP, scoring prédictif
- Consentement, opt-in / opt-out

Atelier : optimiser une segmentation CRM avec l'IA

JOUR 2

4. Engagement et préférence de marque appuyés par l'IA

- Storytelling, signaux faibles, e-réputation

Atelier : détecter et activer un signal client grâce à l'IA

5. Agents IA et vente conversationnelle

- Booster sa performance grâce aux agents CRM et aux scores (NBA, anti-churn)

- Reporting et KPI 2026

Atelier : suivre sa performance CRM grâce à l'IA

Atelier : construire sa stratégie CRM jusqu'à l'exécution, grâce au marketing agentique

Conclusion et évaluation individuelle

DESCRIPTION

Une formation pratique de 2 jours pour intégrer le marketing agentique à sa stratégie CRM, où les agents IA raisonnent, décident et activent les campagnes de façon autonome, du traitement des données (segmentation, scoring prédictif, CDP) à la vente conversationnelle (RCS, WhatsApp, agents IA).

COMPÉTENCES VISÉES

- Construire une stratégie CRM data-driven en exploitant le potentiel de l'IA pour la segmentation, le scoring prédictif et la CDP
- Activer l'IA pour ses leviers CRM (email, RCS, WhatsApp, push) dans une logique omnicanale et conforme RGPD
- Déployer des cas d'usage de marketing agentique pour automatiser et personnaliser la relation client

PRÉREQUIS ET PUBLIC

Responsables et chargés CRM, marketing relationnel, marketing digital, data marketing. Aucun prérequis technique.

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Présentation, atelier, quiz.

DURÉE

2 jours / 14 heures - 9 h 30 - 17 h 30

TARIF

2 190 € HT

INTERVENANT

Julien HÉNAULT-JAMET, Expert en Marketing Digital et CRM

DATES

Consultez les dates sur media-institute.com

 **sur place ou à distance** 



Photo de Omar:. Lopez-Rincon sur Unsplash

CH:7 Intelligence artificielle par métier | IA26

Inscription, renseignements, intra ou sur mesure : 06 25 64 17 77 - inscription@mediainstitute.eu