

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

new

Programme

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

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 sociale des entreprises, et l'émergence de l'IA sur les parcours et la relation client

COMPÉTENCES VISÉES

- Appréhender des 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

PRÉ-REQUIS ET PUBLIC

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

PÉDAGOGIE ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Présentation, Atelier, Quiz

DURÉE

1 jour / 7 heures - 9h30 / 17h45

TARIF

1 290 euros HT

INTERVENANTE

Sabine MARECHAL, directrice - Les Humains

DATES

Consultez les dates sur media-institute.com

sur place ou à distance



Photo par Blake Wisz sur Unsplash

CH:10 Intelligence artificielle par métier | IA11

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