

CX et intelligence artificielle : personnaliser l'expérience client à l'échelle sans déshumaniser la relation

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cx-et-intelligence-artificielle-personnaliser-lexperience-client-a-lechelle-sans-deshumaniser-la-relation

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
IEEI113

CATÉGORIE
IA pour Relation Client, Customer Success et Contact Center

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les applications de l’intelligence artificielle dans la transformation de l’expérience client.
- Construire une stratégie de Customer Experience combinant Data, IA, automatisation et interaction humaine.
- Exploiter les données clients pour développer une connaissance 360° et une personnalisation avancée.
- Concevoir des expériences personnalisées à grande échelle adaptées au contexte, au comportement et à l’intention du client.
- Utiliser l’IA prédictive pour anticiper les besoins et déclencher des actions commerciales ou relationnelles pertinentes.
- Déployer des agents conversationnels et des parcours augmentés tout en maintenant une intervention humaine appropriée.
- Mesurer l’impact de l’IA sur la satisfaction, l’engagement, la fidélisation et la performance de la relation client.
- Mettre en place une gouvernance de l’IA permettant de préserver confiance, transparence, éthique et humanité dans l’expérience client.

POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables Customer Experience.
- Directeurs Relation Client, responsables Service Client et Customer Care.
- Responsables CRM, Customer Intelligence et fidélisation.
- Responsables Digital, Omnicanal et transformation de l’expérience client.
- Responsables Data, Customer Analytics et Business Intelligence.
- Responsables IA, innovation et transformation digitale.
- Product Managers et responsables de produits et services digitaux.
- Consultants et managers spécialisés en CX, CRM, Data et transformation par l’IA.

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de l’IA appliquée à la Customer Experience

- Comprendre les applications de l’intelligence artificielle dans la conception, l’analyse et l’amélioration de l’expérience client.
- Identifier les interactions pouvant être augmentées par l’IA sans dégrader la qualité de la relation humaine.
- Définir une stratégie CX combinant personnalisation technologique, efficacité opérationnelle et proximité relationnelle.

2 / Customer Data et connaissance client 360°

- Unifier les données issues du CRM, des interactions digitales, des transactions et des différents points de contact.
- Construire une vision 360° permettant de comprendre les besoins, préférences, comportements et intentions des clients.
- Garantir la qualité, la gouvernance et l’utilisation responsable des données clients.

3 / Personnalisation intelligente à grande échelle

- Utiliser l’IA pour personnaliser les contenus, offres, recommandations et interactions selon chaque profil client.
- Mettre en place une personnalisation contextuelle prenant en compte le canal, le moment, l’historique et l’intention.
- Passer d’une segmentation statique à une expérience client dynamique et individualisée.

4 / IA prédictive et anticipation des besoins clients

- Exploiter les modèles prédictifs pour anticiper les besoins, comportements et risques de désengagement.

INNOV MAROC

- Identifier les moments clés permettant de proposer une Next Best Action pertinente.
- Développer des parcours proactifs capables de résoudre les besoins avant même qu'ils ne deviennent des irritants.

5 / Agents conversationnels et relation client augmentée

- Concevoir des chatbots et assistants IA capables de gérer efficacement les demandes courantes.
- Combiner automatisation et intervention humaine selon la complexité, la sensibilité et la valeur de chaque interaction.
- Mettre en place des mécanismes d'escalade vers les conseillers afin de préserver l'empathie et la qualité relationnelle.

6 / Hyper-personnalisation sans déshumanisation

- Identifier les situations dans lesquelles l'intervention humaine reste indispensable.
- Concevoir des interactions IA capables de conserver contexte, tonalité, empathie et cohérence avec la voix de la marque.
- Trouver le bon équilibre entre automatisation, personnalisation et relation humaine.

7 / Mesure de la performance CX augmentée par IA

- Définir les KPI permettant de mesurer satisfaction, effort client, engagement, résolution et fidélisation.
- Analyser les interactions clients à grande échelle grâce au sentiment analysis, au text mining et à l'intelligence conversationnelle.
- Mesurer l'impact de l'IA sur la satisfaction client, la productivité des équipes et la Customer Lifetime Value.

8 / Gouvernance, IA responsable et transformation de la CX

- Encadrer l'utilisation de l'IA afin de garantir transparence, confidentialité, équité et supervision humaine.
- Définir les règles de gouvernance permettant de contrôler les décisions et recommandations produites par l'IA.
- Construire une stratégie CX augmentée permettant de personnaliser à grande échelle tout en renforçant la confiance et la relation humaine.

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 11 Déc. 2026	Présentiel -
05 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés