



PROGRAMME DE FORMATION

CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

DOCUMENT REMIS AU STAGIAIRE
AVANT SON INSCRIPTION

CONTACT / RENSEIGNEMENT :

CASTILLON LAURÈNE – 06.69.23.18.16
CONTACT@LC-FORMATIONS.FR



FORMATION CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

➔ OBJECTIFS PROFESSIONNELS :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Concevoir et déployer un chatbot IA sur son site web sans compétence technique
- Entraîner son chatbot sur ses propres contenus pour des réponses fiables et personnalisées
- Automatiser son service client tout en gardant la maîtrise de la qualité et de la relation humaine

➔ CATÉGORIE ET BUT

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) : De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail.

➔ PUBLIC

Le public concerné est : tout public.

➔ PRÉ-REQUIS

Les conditions d'accès sont :

Pré-requis : Aucun

Niveau exigé : Débutant

➔ DURÉE

Cette formation se déroule sur un volume de 7 à 100 heures, soit 1 à 15 jours.

Le volume horaire et le nombre de jours sont définis à l'issue de l'analyse du besoin, en fonction du niveau du stagiaire et des objectifs visés.

Volume horaire exact, dates et horaires : voir convention de formation.

➔ TARIF

Tarif : sur devis.

Le coût est établi en fonction du volume horaire retenu et des modalités de la formation. Il est communiqué dans le devis adressé avant toute contractualisation, puis repris dans la convention de formation.

Organisme de formation net de TVA.



FORMATION CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

➔ MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription est réputée acquise lorsque : La convention de formation est signée.
Les délais d'accès à l'action sont : 15 jours avant le début de l'action de formation.



FORMATION CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

➤ MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT **MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

L'organisation pédagogique repose sur l'individualisation accompagnée avec présence pédagogique constante du formateur.

OUTILS PÉDAGOGIQUES : L'intervenant alternera démonstrations en direct sur des plateformes de chatbots no-code (Chatbase, Botpress, Crisp, Intercom), paramétrages guidés pas à pas et ateliers de construction appliqués au site de chaque stagiaire.

Les exercices permettront de valider les acquis tout au long de la formation. Le stagiaire construira des livrables concrets pour son activité, notamment un chatbot entraîné sur ses contenus, des scénarios de réponse aux questions fréquentes et un dispositif de transfert vers un conseiller humain.

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES : Livret explicatif.

PRISE EN COMPTE DU HANDICAP : Les personnes en situation de handicap peuvent tout à fait rejoindre notre formation. Merci de nous contacter pour toute situation particulière.

ÉLÉMENTS MATÉRIELS DE LA FORMATION

Équipements divers mis à disposition : un ordinateur avec connexion internet sera mis à disposition du stagiaire.

Documentation : Le formateur s'appuiera sur des supports de cours détaillés, des grilles de conception de scénarios conversationnels, des cas pratiques d'entreprises et des fiches mémo remis aux stagiaires.

COMPÉTENCES DES FORMATEURS

Le formateur référent possède les qualités nécessaires à la mise en place d'un parcours modulaire. Il a un rôle de formateur accompagnateur. Il réajuste en permanence le contenu de la formation en fonction des avancées du stagiaire. Il reste à l'écoute des besoins et répond au mieux aux attentes.

La formation est assurée par un formateur référent, spécialisé dans le domaine de la formation, sélectionné pour ses compétences pédagogiques et son expérience professionnelle. Son identité, son curriculum vitae et ses qualifications sont communiqués au stagiaire avant le démarrage de l'action et annexés à la convention de formation.



FORMATION CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

➔ CONTENU DE LA FORMATION

PARTIE 1 - COMPRENDRE LES CHATBOTS IA ET LEUR VALEUR POUR L'ENTREPRISE

- Chatbots à scénarios, chatbots IA génératifs et agents : comprendre les différences pour investir au bon endroit
- Ce qu'un chatbot IA apporte concrètement : disponibilité permanente, désengorgement du support, capture de prospects
- Panorama des solutions du marché : plateformes no-code, widgets intégrés et solutions e-commerce
- Définir les objectifs et les indicateurs de succès de son chatbot avant de le construire

PARTIE 2 - CONSTRUIRE SON CHATBOT SANS CODER

- Prendre en main une plateforme no-code et créer son premier chatbot fonctionnel
- Entraîner le chatbot sur ses propres sources : site web, FAQ, documents et catalogues
- Rédiger les instructions système : ton de la marque, périmètre de réponse et limites à ne pas franchir
- Tester méthodiquement son chatbot pour traquer les réponses erronées avant la mise en ligne
- Personnaliser l'apparence du widget pour une intégration harmonieuse à son site

PARTIE 3 - CONCEVOIR UNE EXPÉRIENCE CONVERSATIONNELLE EFFICACE

- Structurer les parcours de conversation autour des vraies questions de ses clients
- Gérer les cas sensibles : réclamations, questions hors périmètre et demandes ambiguës
- Organiser le passage de relais vers un humain au bon moment pour ne jamais frustrer le client
- Exploiter le chatbot pour qualifier les prospects et collecter des coordonnées avec consentement

PARTIE 4 - CONNECTER LE CHATBOT À SES OUTILS MÉTIERS

- Relier le chatbot à son CRM, son agenda ou son outil de tickets pour des actions concrètes
- Automatiser la prise de rendez-vous et le suivi de commande directement dans la conversation
- Déployer son assistant sur plusieurs canaux : site web, WhatsApp, Messenger, Instagram
- Mettre en place les notifications et les tableaux de suivi pour piloter l'activité du chatbot

PARTIE 5 - PILOTER, AMÉLIORER ET RESTER CONFORME

- Analyser les conversations pour identifier les lacunes et enrichir la base de connaissances
- Mesurer la performance : taux de résolution, satisfaction et conversions générées
- RGPD et IA Act : information des utilisateurs, gestion des données personnelles et transparence obligatoire
- Établir sa routine d'amélioration continue pour un chatbot toujours plus pertinent

➔ SUIVI ET ÉVALUATION

EXÉCUTION DE L'ACTION

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur



FORMATION CHATBOT IA POUR SON SITE ET SON SERVICE CLIENT

- Attestation remise aux stagiaires ayant suivi la formation Chatbot IA pour son site et son service client avec assiduité

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS (OU D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les gestes professionnels précisés dans les objectifs sont :

- Questions orales et exercices pratiques
- Chatbot construit et scénarios validant les acquis tout au long de la formation
- Mise en situation finale



LC FORMATIONS
CONSEIL & DEVELOPPEMENT

LC FORMATIONS

50 AVENUE DES CHAMPS ELYSEES 75008 PARIS SIRET 88379731800036 - SARL AU CAPITAL SOCIAL DE 1000 €- NUMÉRO TVA INTRA COMMUNAUTAIRE FR77883797318 DÉCLARATION D'ACTIVITÉ DE FORMATION ENREGISTRÉE SOUS LE N°11757183875 DU PRÉFET DE RÉGION D'ÎLE-DE-FRANCE