Relation client et SAV

À QUOI SERT CETTE FORMATION ?

À QUOI SERT CETTE FORMATION ?

Préparez des réponses cohérentes et retrouvez les informations utiles dans vos documents.

DES RÉSULTATS CONCRETS DÈS L'ATELIER

01 **Prompting et vérification**

Appliquer cette méthode pour préparer une réponse à une demande client.

02 **Assistant IA documentaire**

Travailler à partir de FAQ et conditions contractuelles à jour.

03 **Skills métier réutilisables**

Créer ou adapter un Skill de réponse SAV.

7 h de pratique ciblée + approfondissement possible de 7 h

Relation client et SAV

PROGRAMME DE FORMATION

PROGRAMME DE FORMATION

Parcours initial : 7 h | Approfondissement : 7 h supplémentaires

PUBLIC VISÉ

Conseillers clientèle, équipes support, responsables SAV

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Identifier les étapes et les critères de réussite pour préparer une réponse à une demande client.
Rédiger et améliorer un prompt métier en vérifiant les informations produites.
Configurer un assistant sur un corpus autorisé et vérifier les réponses dans les sources.
Créer ou adapter, installer et tester un Skill de réponse SAV sur deux cas.
Reproduire la tâche et corriger un résultat inadéquat sans guidage pas à pas.

CONTENU DE LA FORMATION · 7 H

01 1 h 30 — Cadrer le cas et pratiquer le prompting
02 2 h — Configurer et tester un assistant métier
03 2 h — Créer ou adapter un Skill métier
04 1 h 30 — Reproduire, contrôler et évaluer

PRÉREQUIS

Savoir utiliser un ordinateur, un navigateur et les documents bureautiques du métier. Aucun code requis pour le parcours retenu. Venir avec une tâche cible et des documents…

OUTILS ET MOYENS

Avant inscription, MAJY ME confirme un environnement compatible et opérationnel pour les ateliers. Assistant dans Claude, ChatGPT ou Copilot selon le contexte. Skills dans…

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Positionnement en amont et sélection d'une tâche métier. Démonstrations courtes suivies de manipulations par chaque participant. Construction sur documents autorisés ou cas…

ÉVALUATION DES ACQUIS

Avant la session, recueil du besoin et exercice de positionnement. Pendant les ateliers, observation des manipulations et retour sur les productions. En fin de parcours de 7…

ORGANISATION, ACCESSIBILITÉ ET FINANCEMENT

Tarif sur devis selon le groupe et le périmètre. Dates et délai d'accès confirmés après cadrage des besoins et vérification des prérequis. Besoins d'accessibilité étudiés avec le participant avant inscription via contact@majy.me. Attestation de fin de formation remise à l'issue du…

Relation client et SAV

COMPÉTENCES IA & ATELIERS PRATIQUES

6 COMPÉTENCES IA

concrètes, appliquées au métier.

01 PARCOURS INITIAL

Prompting et vérification

Formuler une demande avec objectif, contexte, sources et format attendu, puis contrôler le résultat.

ATELIER : 1 h 30 — Cadrer le cas et pratiquer le prompting

CAS MÉTIER : Appliquer cette méthode pour préparer une réponse à une demande client.

02 PARCOURS INITIAL

Assistant IA documentaire

Configurer des consignes et un corpus limité, retrouver une information et vérifier son origine.

ATELIER : 2 h — Configurer et tester un assistant métier

CAS MÉTIER : Travailler à partir de FAQ et conditions contractuelles à jour.

03 PARCOURS INITIAL

Skills métier réutilisables

Structurer une méthode en instructions, modèles et exemples, installer le Skill dans un outil compatible puis le…

ATELIER : 2 h — Créer ou adapter un Skill métier

CAS MÉTIER : Créer ou adapter un Skill de réponse SAV.

04 APPROFONDISSEMENT

Automatisation et workflows

Définir un déclencheur, des étapes prévues, une condition et une validation, puis exécuter un scénario de test.

ATELIER : 1 h 30 — Construire une automatisation métier

CAS MÉTIER : Une demande est enregistrée, classée puis transmise au bon interlocuteur.

05 APPROFONDISSEMENT

IA agentique et agent métier

Configurer un objectif et des outils autorisés, observer le choix des étapes par l'agent et encadrer ses actions.

ATELIER : 2 h — Configurer un agent IA avec outils

CAS MÉTIER : Un agent choisit les passages de la FAQ à consulter, prépare la réponse et demande une…

06 APPROFONDISSEMENT

Connecteurs, droits et supervision

Utiliser une connexion autorisée, limiter les actions et consulter la trace des essais. Un workflow suit des…

ATELIER : 1 h 30 — Tester les exceptions et corriger

CAS MÉTIER : Tester les accès et traiter les exceptions propres au métier. API et MCP sont expliqués pour…