09-002- EXPLOITER L'IA DANS SON METIER

Intérêts, limites et intégration de l'IA dans les activités et l'expérience client

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les opportunités et limites de l'IA.
- Identifier les cas d'usage pertinents par fonction (commerce, service, RH).
- Analyser l'impact sur l'expérience client.
- Construire une stratégie d'intégration progressive et responsable.

Public concerné :
Managers, commerciaux, conseillers client, responsables innovation

Prérequis :
Avoir suivi le module IA niveau 1 ou disposer d'une première pratique de l'IA

Durée :
Présentiel : 14h / 02 jours
Distanciel : 14h / 02 jours ou 4x ½ journée (4 x 3h30)

Modalités :
Présentiel /distanciel / mixte synchrone
en interentreprises

Nombre de participants :
5 à 14 stagiaires

Suivi et Evaluation :

- Positionnement et recueil des attentes en amont
- Contrôle continu (exercices, quizz...)
- Émargement feuille de présence
- Certificat de réalisation

Méthodes pédagogiques :

- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe…
- Ressources numériques accessibles 6 mois (fiches outils, feuille de route ENVOLL)
- Diversité de techniques d'animation (présentation théorique, travaux pratiques en atelier, étude de cas, mises en situations, jeux de rôles, etc…)

Formation financée par OPCO Mobilités dans le cadre du **dispositif *ProPulsion*** pour les salariés des entreprises soumises à la convention 1090

Contact :
contact@envoll.fr
04 42 92 29 72

Accessibilité :
Cliquez ici

Cette formation est dispensée en co-traitance par Envoll et Envergure

envergure
actual compétences

Objectif de formation :
Donner aux participants les compétences pour intégrer l'IA dans leurs activités, en identifiant ses apports, ses limites et son impact sur l'expérience client.

Introduction

- Accueil inclusif
- Présentation du déroulé de la formation
- Présentation/tour de table des participants : leur entreprise/service, leur métier, leur expérience, leur formation initiale, leur(s) besoins et attentes

1ère demi-journée

- **Introduction & quiz**
- **Opportunités et apports de l'IA**
- **Analyse de cas sectoriels**

Détail : Tour d'horizon des opportunités : automatisation, personnalisation, analyse prédictive. Études de cas du secteur mobilité (expérience client, vente VN/VO, gestion, SAV, management…). Les participants discutent des apports réels et de leurs limites.

2ème demi-journée

- **Intégration de l'IA dans les activités**
- **Impact sur l'expérience client**
- **Feuille de route intermédiaire**

Détail : Les participants identifient les processus internes où l'IA peut créer de la valeur (prospection, suivi, reporting). Mise en situation sur l'adaptation du discours client avec IA. Feuille de route enrichie avec des pistes d'expérimentation terrain.

3ème demi-journée

- **Réactivation & quiz**
- **Gouvernance & éthique de l'IA**
- **Gestion des données**

Détail : Débat sur les enjeux éthiques et réglementaires (AI Act, RGPD). Cas pratique : comment gérer la donnée client et assurer sa protection.

4ème demi-journée

- **Construire une stratégie IA responsable**
- **Plan d'intégration**
- **Feuille de route finale & clôture**

09-002- EXPLOITER L'IA DANS SON METIER

Intérêts, limites et intégration de l'IA dans les activités et l'expérience client

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les opportunités et limites de l'IA.
- Identifier les cas d'usage pertinents par fonction (commerce, service, RH).
- Analyser l'impact sur l'expérience client.
- Construire une stratégie d'intégration progressive et responsable.

Public concerné :
Managers, commerciaux, conseillers client, responsables innovation

Prérequis :
Avoir suivi le module IA niveau 1 ou disposer d'une première pratique de l'IA

Durée :
Présentiel : 14h / 02 jours
Distanciel : 14h / 02 jours ou 4x ½ journée (4 x 3h30)

Modalités :
Présentiel /distanciel / mixte synchrone
en interentreprises

Nombre de participants :
5 à 14 stagiaires

Suivi et Evaluation :

- Positionnement et recueil des attentes en amont
- Contrôle continu (exercices, quizz...)
- Émargement feuille de présence
- Certificat de réalisation

Méthodes pédagogiques :

- Alternance de contenus théoriques et d'exercices pratiques
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe…
- Ressources numériques accessibles 6 mois (fiches outils, feuille de route ENVOLL)
- Diversité de techniques d'animation (présentation théorique, travaux pratiques en atelier, étude de cas, mises en situations, jeux de rôles, etc…)

Formation financée par OPCO Mobilités dans le cadre du **dispositif *ProPulsion*** pour les salariés des entreprises soumises à la convention 1090

Contact :
contact@envoll.fr
04 42 92 29 72

Accessibilité :
Cliquez ici

Cette formation est dispensée en co-traitance par Envoll et Envergure

Détail : Les participants travaillent à la co-construction d'un plan d'intégration IA (cibles, étapes, indicateurs). La restitution collective clôture le parcours en consolidant une feuille de route personnalisée.

Conclusion

- Evaluation des acquis : Quiz ludique
- Evaluation de la satisfaction
- Modalité de suivi post-formation
- Bilan et clôture de la formation

Contacts :

- Grand Est, Auvergne Rhône Alpes, PACA, Occitanie, Nouvelle Aquitaine : contact@envoll.fr 04 42 92 29 72
- Ile-de-France : christian.valette@actualgroup.com / 07 78 41 53 73
- Hauts-de-France : marie.laigle@actualgroup.com / 07 56 18 09 68
- Normandie : cecile.fondard@actualgroup.com / 07 88 68 71 43
- Pays de la Loire : sandrine.dumas@actualgroup.com / 07 56 18 42 11
- Centre-Val de Loire : sandrine.doisneau@actualgroup.com / 07 50 74 57 49