

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Mettre un chatbot IA sur son site et le faire répondre juste

DURÉE

7 h — 1 jour

FINANCEMENT

OPCO, plan de développement des compétences

MODALITÉS

Présentiel ou distanciel synchrone, 1 journée de 7 heures (9h–12h30, 13h30–17h). Un poste par personne, avec accès à l'administration de son site. Groupe limité à 8 personnes.

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 11 jours ouvrés avant le démarrage, sous réserve de places disponibles.

Un chatbot qui répond à côté fait fuir ; un chatbot qui répond juste décharge la boîte mail et ne rate pas une demande de devis. En une journée, chaque participant construit le sien à partir de son site et de ses réponses habituelles, lui donne un ton et des limites, le teste sur les vraies questions de ses clients et l'installe sur sa page d'accueil.

Objectifs professionnels visés

À l'issue de la formation, le participant est capable de : définir le périmètre d'un chatbot IA et choisir un outil adapté à son site ; constituer et entretenir sa base de connaissances ; rédiger des consignes avec ton, limites et renvoi vers un humain ; organiser la remontée des demandes vers l'équipe ; tester le chatbot sur des questions réelles et corriger ses réponses ; le mettre en ligne dans le respect de l'information des utilisateurs et du RGPD.

Prérequis

Disposer d'un site web en ligne et pouvoir y ajouter un script ou une extension (ou venir avec la personne qui le peut). Avoir déjà utilisé un assistant IA. Aucune compétence technique.

Publics visés

Dirigeants de TPE et PME, responsables de la relation client, chargés de communication et de marketing, commerçants et prestataires de services qui reçoivent beaucoup de questions récurrentes.

Programme détaillé

1. Décider ce que le chatbot fait, et ce qu'il ne fait pas

Les trois missions utiles : renseigner, orienter, collecter une demande. Ce qu'on lui interdit : prix non confirmés, engagements, données personnelles. Choix de l'outil selon le site et le budget (plateformes de chatbot IA, widgets natifs des CMS). Cahier des charges en une page.

2. La base de connaissances

Apprentissage du site, ajout des FAQ, des réponses types et du catalogue. Ce qui manque au site et qu'il faut écrire pour que le bot réponde. Nettoyage des pages obsolètes avant apprentissage.

3. Consignes, ton et garde-fous

Instructions du bot : qui il est, comment il parle, quand il renvoie vers un humain, ce qu'il dit quand il ne sait pas.

Mentions obligatoires : l'utilisateur sait qu'il parle à une machine. Premier test et réécriture.

4. La remontée des demandes

Formulaire, prise de rendez-vous ou transfert vers la messagerie : le bot oriente, il n'encaisse pas et ne promet pas.

Notification à l'équipe, suivi dans le CRM ou le tableau de pilotage. Test d'une demande de devis de bout en bout.

5. Tester sur les questions réelles

Vingt questions tirées des e-mails et appels de la semaine, posées au bot. Classement des réponses : juste, incomplète, fausse. Correction par la base de connaissances, puis par les consignes. Fiche de tests conservée.

6. Mise en ligne et suivi

Installation du widget sur le site, réglage de l'affichage, mentions RGPD et conservation des conversations. Lecture hebdomadaire des conversations : ce que les clients demandent vraiment, et ce que le site devrait dire.

Livrable de fin de session

Un chatbot IA en ligne sur le site du participant, nourri de son contenu et de ses FAQ, avec ses consignes, sa fiche de tests sur vingt questions réelles, la remontée des demandes vers l'équipe et la routine de relecture hebdomadaire.

Moyens et méthodes pédagogiques

Chaque participant construit le chatbot de son propre site ; un site d'exercice est fourni pour qui ne peut pas modifier le sien pendant la journée. Démonstration puis manipulation guidée à chaque séquence. Modèle de cahier des charges, modèle de consignes, fiche de tests et mentions types remis dans l'espace apprenant.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique au positionnement sur le site, les demandes reçues et les outils en place. En cours de journée, le cahier des charges et les consignes sont relus par le formateur. En fin de session, le chatbot est évalué sur vingt questions réelles selon une grille critériée communiquée en amont : exactitude des réponses, refus corrects, remontée effective d'une demande, mentions d'information présentes.

Financements mobilisables

OPCO, au titre du plan de développement des compétences. Nous préparons avec vous la demande de prise en charge, déposée avant le démarrage.

Accessibilité et situation de handicap

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. En intra-entreprise, nous vérifions avec vous en amont l'accessibilité des locaux, des accès et des équipements. En inter-entreprises, nous retenons des salles accessibles aux personnes à mobilité réduite et en demandons l'attestation au loueur. À distance, le rythme, la durée des séquences et les supports sont adaptables. Référent handicap : Sylvain Guéraiche, 06 60 27 32 25, contact@strategies-formations.fr. Contactez-le avant l'inscription, ou dès que le besoin apparaît : chaque demande est étudiée et tracée.

Contact et référent

Référent pédagogique : Sylvain Guéraiche, formateur. Déclaration d'activité enregistrée auprès de la DREETS Occitanie sous le numéro 76341468534. Activateur France Num.

Programme mis à jour le 13 octobre 2026. Version en ligne : <https://strategies-formations.fr/formation/mettre-chatbot-ia-sur-son-site/>