

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Répondre aux avis et aux e-mails clients avec l'IA, sans perdre sa voix

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 sa messagerie, à ses fiches d'avis et à un assistant IA. Groupe limité à 8 personnes.

DÉLAI D'ACCÈS

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

Les mêmes questions, les mêmes relances, et de temps en temps un avis qui pique. L'IA peut trier, proposer une réponse dans le ton de la maison et signaler ce qui mérite un humain tout de suite — à condition de lui avoir appris votre façon de répondre, et de garder la main sur ce qui est sensible. Chaque participant règle la méthode sur sa propre messagerie et ses propres avis, et repart avec sa bibliothèque de réponses.

Objectifs professionnels visés

À l'issue de la formation, le participant est capable de : analyser les demandes et avis reçus pour décider ce qui s'automatise, s'assiste ou reste humain ; transmettre sa voix à l'IA par des exemples et une consigne de style ; mettre en place le tri et la proposition de réponses dans sa messagerie, avec validation humaine ; répondre aux avis en ligne selon une méthode par cas ; détecter et escalader les cas sensibles ; tenir une bibliothèque de réponses et mesurer les délais.

Prérequis

Traiter soi-même des messages de clients (e-mails, formulaires, avis en ligne) et disposer de l'accès à la messagerie et aux fiches d'avis de l'entreprise. Avoir déjà utilisé un assistant IA.

Publics visés

Dirigeants de TPE et PME, chargés de relation client et de service après-vente, commerçants, hôteliers et restaurateurs, prestataires de services, assistants qui tiennent la boîte de réception.

Programme détaillé

1. Ce qui arrive vraiment, et ce qu'on en fait

Analyse d'un mois de messages et d'avis du participant avec l'IA : familles de demandes, volumes, délais actuels. Ce qui peut être automatisé, assisté, ou doit rester entièrement humain (litiges, données personnelles, situations de détresse).

2. Apprendre sa voix à l'IA

Dix réponses que le participant a bien écrites deviennent les exemples. Consigne de style : ton, formules, longueur, ce qu'on ne dit jamais. Test comparatif : réponse brute, réponse dans la voix, réponse retouchée.

3. Trier et proposer dans la messagerie

Classement automatique des messages entrants, brouillon de réponse proposé pour les familles courantes, relecture et envoi en un clic. Réglage dans les fonctions IA de la messagerie ou par un outil simple. Rien ne part sans un humain.

4. Répondre aux avis en ligne

Avis positifs, mitigés, négatifs, injustes : une méthode par cas. Réponses proposées par l'IA, relues, publiées. Ce qu'on ne fait jamais : contester un fait sans preuve, divulguer une information sur le client, répondre à chaud. Veille sur les plateformes d'avis.

5. Les cas sensibles

Réclamation, menace, demande liée à des données personnelles, client en difficulté : détection par l'IA, escalade immédiate, réponse d'attente humaine. Traçabilité et délais annoncés.

6. La bibliothèque et la routine

Bibliothèque de réponses par famille, consignes de style, règles d'escalade. Routine quotidienne de vingt minutes et mesure : délai de réponse, taux de réponses retouchées, satisfaction.

Livrable de fin de session

Le tri et la proposition de réponses réglés sur la messagerie du participant, sa bibliothèque de réponses dans sa voix, la méthode de réponse aux avis par cas, et les règles d'escalade des cas sensibles.

Moyens et méthodes pédagogiques

Chaque participant travaille sur ses propres messages et avis, anonymisés en début de journée. Démonstration puis réglage guidé à chaque séquence. Modèle de consigne de style, bibliothèque de réponses type par famille et par cas d'avis, grille d'escalade remis dans l'espace apprenant.

Modalités d'évaluation

Évaluation diagnostique au positionnement sur les volumes, les délais et les outils en place. En cours de journée, la consigne de style et les premières réponses sont relues par le formateur. En fin de session, un jeu de dix messages et avis réels est traité et évalué selon une grille critériée communiquée en amont : justesse du tri, fidélité à la voix, pertinence des réponses, escalade correcte des cas sensibles.

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/repondre-avis-emails-clients-ia/>