



Chatbots, Messagerie Instantanée & Relation Client Digitale en Temps Réel

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/chatbots-messagerie-instantanee-relation-client-digitale-en-temps-reel>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU58

 CATÉGORIE
**Hébergement, Accueil
et Services**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les enjeux de la relation client digitale en temps réel.
- ✓ Maîtriser les concepts fondamentaux des chatbots et de l'intelligence artificielle conversationnelle.
- ✓ Concevoir des scénarios conversationnels adaptés aux besoins des clients.
- ✓ Déployer des assistants virtuels sur les différents canaux digitaux.
- ✓ Optimiser l'utilisation des messageries instantanées dans la stratégie relationnelle.
- ✓ Personnaliser les interactions clients grâce aux données et à l'automatisation.
- ✓ Intégrer les chatbots aux outils CRM et aux systèmes d'information existants.
- ✓ Améliorer l'expérience client grâce à une approche omnicanale.
- ✓ Mesurer la performance des dispositifs conversationnels avec des indicateurs adaptés.
- ✓ Développer une stratégie digitale permettant d'améliorer la satisfaction client, la fidélisation, la réactivité opérationnelle et la compétitivité des organisations.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs marketing et responsables communication digitale
- ✓ Responsables relation client et expérience client
- ✓ Responsables CRM et fidélisation
- ✓ Directeurs d'hôtels, responsables hébergement et réception
- ✓ Responsables réservation et distribution digitale
- ✓ Responsables tourisme, agences de voyages et tour-opérateurs
- ✓ Community managers et social media managers
- ✓ Responsables transformation digitale
- ✓ Responsables e-commerce et services clients
- ✓ Entrepreneurs et start-up développant des solutions numériques
- ✓ Consultants en marketing digital, IA et expérience utilisateur
- ✓ Toute personne souhaitant intégrer les chatbots, l'intelligence artificielle et les outils conversationnels dans une stratégie moderne de relation client digitale.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT DIGITALE EN TEMPS RÉEL

- Évolution des attentes clients à l'ère du numérique
- Enjeux de disponibilité, rapidité et personnalisation des interactions
- Transformation de la relation client traditionnelle vers le conversationnel

2 / CHATBOTS ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE CONVERSATIONNELLE

- Principes de fonctionnement des chatbots et assistants virtuels
- Différences entre chatbots classiques et IA génératives
- Cas d'usage dans l'hôtellerie, le tourisme et les services

3 / CONCEPTION ET DÉPLOIEMENT D'UN CHATBOT CLIENT

- Identification des besoins et scénarios conversationnels
- Création des parcours utilisateurs automatisés
- Intégration sur sites web, applications mobiles et plateformes digitales

4 / MESSAGERIES INSTANTANÉES ET CANAUX CONVERSATIONNELS

- WhatsApp Business, Messenger, SMS et plateformes sociales
- Gestion des demandes clients en temps réel
- Stratégies d'engagement via les canaux mobiles

5 / DESIGN CONVERSATIONNEL ET EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Création de dialogues naturels et efficaces
- Structuration des questions-réponses et intentions clients
- Optimisation du parcours conversationnel

6 / AUTOMATISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Réponses automatiques et traitement des demandes fréquentes
- Personnalisation selon le profil et l'historique client
- Scénarios de fidélisation et d'accompagnement client

7 / INTÉGRATION CRM ET SYSTÈMES D'INFORMATION CLIENT

- Connexion chatbot-CRM-PMS et bases clients
- Centralisation des interactions clients
- Exploitation des données pour améliorer la connaissance client

8 / GESTION OMNISCANALE ET COLLABORATION HUMAIN-IA

- Coordination entre agents humains et assistants virtuels
- Transfert intelligent des conversations complexes
- Harmonisation de l'expérience client sur tous les canaux

9 / ANALYSE DES PERFORMANCES ET OPTIMISATION CONTINUE

- Indicateurs clés : taux de résolution, satisfaction, temps de réponse
- Analyse des conversations et identification des améliorations
- Amélioration continue des modèles conversationnels

10 / ÉTUDES DE CAS ET MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DIGITALE CONVERSATIONNELLE

- Analyse de solutions performantes dans l'hôtellerie et le tourisme

- Élaboration d'un plan de déploiement d'un chatbot
- Construction d'une stratégie intégrant IA, automatisation, CRM et expérience client

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 02 au 06 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : TOUT58
Afrique Formation — Tous droits réservés