

Formation Gagner en efficacité commerciale avec l'IA

■ Durée :	2 jours (14 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	1 675,00 € HT (standard) 1 340,00 € HT (remisé)
■ Public :	Commerciaux de la branche EBEN (entreprises du bureau et du numérique) ou secteurs proches
■ Pré-requis :	Pratique courante de la relation ou de la prospection commerciale, à l'aise avec les outils bureautiques et internet - Aucun prérequis technique. Il est recommandé de disposer d'un compte sur une IA générative de texte.
■ Objectifs :	Identifier les apports de l'intelligence artificielle dans l'optimisation des pratiques commerciales et comprendre ses enjeux stratégiques - Intégrer les outils d'IA générative dans ses processus commerciaux afin d'accélérer et d'optimiser chaque étape du cycle de vente - Concevoir des approches intégrant l'IA dans la fidélisation client et dans l'optimisation de l'expérience tout au long du parcours client - Améliorer la qualité et l'impact des prises de contact, des relances par email et des propositions commerciales grâce à l'utilisation pertinente de l'IA - Utiliser l'intelligence artificielle pour analyser les données commerciales (fichiers clients, CRM, résultats de campagnes) et appuyer ses décisions sur des insights fiables et pertinents
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.

■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
	■ Sanction : Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
	■ Référence : COM102718-F
	■ Note de satisfaction des participants: Pas de données disponibles
■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

Comprendre les apports de l'IA dans les pratiques commerciales

Définir ce qu'est l'intelligence artificielle appliquée au commerce et à la prospection
 Identifier les principaux cas d'usage pour les commerciaux : fichiers de prospection, scripts, mails, relances, reporting

Analyser ses impacts sur la productivité, la compétitivité et la relation client

Repérer les limites, les risques et les enjeux éthiques liés à son usage (biais, confidentialité, conformité)

Atelier fil rouge : décrire une journée commerciale type et lister les tâches où l'IA pourrait faire gagner du temps et de la qualité

Intégrer les outils d'IA générative dans ses processus commerciaux

Découvrir les principaux modèles et outils d'IA générative disponibles (ChatGPT, Copilot, IA intégrées aux CRM, etc.)

Prendre en main une ou plusieurs interfaces d'IA adaptées aux usages commerciaux

Utiliser l'IA pour structurer et enrichir un fichier de prospection : segments, profils de clients, priorités d'actions

Rédiger des prompts efficaces pour ses besoins : préciser le contexte, l'objectif, la cible, le ton et le format de réponse

Adapter les prompts aux métiers des entreprises du bureau et du numérique (branche EBEN) et à leurs offres

Atelier fil rouge : utiliser un outil d'IA pour générer une fiche de préparation de rendez-vous commercial à partir d'un fichier de prospection

Optimiser chaque étape du cycle de vente avec l'IA

Structurer et enrichir ses scripts de phoning et ses trames de rendez-vous avec l'aide de l'IA

Accélérer la qualification des prospects et la préparation des rendez-vous à partir des informations disponibles

Automatiser une partie des tâches répétitives : idées de relances, synthèses de rendez-vous, préparation de comptes rendus

Définir des workflows simples d'automatisation pour les relances et le suivi (liaison IA et CRM quand c'est possible)

Esquisser un premier assistant IA « commercial » centré sur ses propres offres et typologies de clients

Atelier fil rouge : concevoir un plan de relance automatisé intégrant l'IA et le CRM pour une campagne de prospection donnée

Concevoir une stratégie de fidélisation client augmentée par l'IA

Personnaliser l'expérience tout au long du parcours client grâce à l'IA (contenus, messages, fréquences de contact)

Créer des contenus adaptés aux besoins et attentes spécifiques des différents segments de clientèle

Utiliser l'IA pour détecter des signaux d'alerte (baisse de commandes, désengagement, absence de réponse aux relances) à partir des données existantes

Imaginer des scénarios de marketing relationnel et de fidélisation augmentés par l'IA (emails, contenus, alertes internes)

Atelier fil rouge : élaborer un scénario de fidélisation personnalisé avec l'IA, combinant emails, contenus et alertes internes

Améliorer l'impact des contacts et propositions commerciales avec l'IA

Produire des emails de prospection et de relance plus engageants grâce à l'IA (variantes d'objets, de formulations et de CTA)

Structurer des propositions commerciales claires, différenciantes et orientées valeur client avec l'appui de l'IA

Adapter son discours commercial à chaque interlocuteur (dirigeant, DAF, responsable achats, utilisateur) à partir d'un même contenu source

Vérifier, personnaliser et sécuriser systématiquement les contenus générés pour rester crédible et authentique

Atelier fil rouge : rédiger puis optimiser avec l'IA un email de prospection et une proposition commerciale sur un cas réel

Utiliser l'IA pour analyser ses données commerciales et piloter son activité

Exploiter l'IA pour interpréter les données de son CRM et de ses tableaux de ventes (tendances, segments, comportements)

Identifier les indicateurs clés de performance (KPI) à suivre pour piloter sa prospection et sa fidélisation

S'appuyer sur des insights générés avec l'IA pour ajuster sa stratégie commerciale (cibles, offres, messages, rythmes de relance)

Automatiser certaines analyses récurrentes (rapports, synthèses hebdomadaires, alertes sur les comptes à risque)

Atelier fil rouge : construire avec l'IA un tableau de bord décisionnel simple à partir d'un exemple de données commerciales

Synthétiser sa stratégie commerciale augmentée par l'IA

Reprendre l'ensemble des usages de l'IA abordés : prospection, fichiers, contenus, relances, fidélisation, pilotage

Mettre en évidence les gains de temps, de qualité et d'impact commercial obtenus ou attendus

Formaliser quelques règles d'usage responsable de l'IA (confidentialité, validation humaine, transparence vis-à-vis du client)

Construire un plan d'action personnel pour intégrer durablement l'IA dans sa pratique commerciale

Atelier fil rouge final : présenter une stratégie commerciale intégrant l'IA (prospection, fidélisation, pilotage des données) adaptée à sa propre activité