

Formation IA pour les Commerciaux

Présentation

Dans un contexte où l'Intelligence Artificielle (IA) transforme profondément les secteurs commerciaux, de nombreux outils d'IA sont désormais capables d'automatiser les tâches clés et de personnaliser les interactions clients. La pression pour améliorer les performances commerciales tout en adaptant les pratiques aux nouvelles capacités de l'IA est forte. Cependant, cette transformation soulève des questions éthiques et pratiques, nécessitant une compréhension fine des applications de l'IA pour en tirer pleinement partie.

L'objectif de cette formation est de doter les participants des compétences nécessaires pour utiliser les outils d'IA afin d'améliorer leurs performances commerciales. En parallèle, ils apprendront à aborder les enjeux éthiques de l'IA, à optimiser l'interaction client et à renforcer leur efficacité dans l'ensemble des cycles de vente, de la prospection à la conclusion.

Durée : 7,00 heures (1 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

- Comprendre les principes de base et l'éthique de l'intelligence artificielle
- Explorer l'impact de l'IA dans les pratiques commerciales
- Sélectionner les outils d'IA les plus adaptés aux besoins commerciaux
- Créer des prompts efficaces pour améliorer la performance commerciale
- Optimiser l'engagement client à l'aide de l'IA

Prérequis

Aucun

Public

Cette formation s'adresse principalement aux commerciaux et responsables des ventes souhaitant intégrer l'IA dans leurs processus commerciaux quotidiens.



Elle est également pertinente pour les managers et les équipes marketing qui cherchent à optimiser leurs stratégies de prospection, de négociation et de fidélisation grâce aux technologies d'IA.

Programme de la formation

Module 1 : Accueil et introduction à l'Éthique de l'IA (1 heure)

- **Objectif** : Accueil des stagiaires, recueil des attentes et présentation des objectifs de la journée. Initier les participants aux concepts fondamentaux de l'intelligence artificielle.
- **Sujets abordés** :
 - ❓ Applications de l'IA dans divers secteurs
 - ❓ Qu'est-ce que l'IA générative
 - ❓ Compétences nécessaires et impact de l'IA

Module 2 : l'IA dans la révolution commerciale (30mn)

- **Objectif** : offrir une vue de l'utilisation de l'IA dans les pratiques commerciales
- **Sujets abordés** :
 - ❓ Automatisation de contenu personnalisé
 - ❓ Priorisation des prospects et préparation des rendez-vous
 - ❓ Personnalisation des offres
 - ❓ Anticiper les tendances du marché pour ajuster les stratégies commerciales

Module 3 : comparaison des IA pour l'optimisation commerciale (30mn)

- **Objectif** : présenter les différents outils et leurs spécificités
- **Sujets abordés** :
 - ❓ Gemini, Grok, ChatGPT, Claude, Mistral, Perplexity, ...
 - ❓ Quel outil choisir pour l'analyse prédictive, la priorisation des emails, la rédaction de contenu, les scripts de vente, ...

Module 4 : l'impact de l'IA sur les métiers commerciaux (30mn)

- **Objectif** : présenter les différents outils et leurs spécificités
- **Sujets abordés** :
 - ❓ Création rapide de contenu et personnalisation des offres
 - ❓ Améliorer l'analyse de prospects et prioriser les leads

- ❑ Optimiser la préparation de rendez-vous
- ❑ Analyse prédictive pour anticiper les tendances du marché

Module 5 : le Prompt Engineering pour les commerciaux (30mn)

- **Objectif** : couvrir les bases du prompt engineering, en insistant sur l'importance de la précision et du contexte.
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Création de prompts efficaces en fonction des besoins
 - ❑ Générer des emails de prospections percutants
 - ❑ Répondre aux objections commerciales
 - ❑ Prédire les tendances
 - ❑ Maximiser les opportunités commerciales

Module 6 : l'IA dans le commerce - Un partenaire puissant (30mn)

- **Objectif** : apprendre comment l'IA peut améliorer la productivité commerciale
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Automatisation des tâches répétitives
 - ❑ Optimiser la prospection en qualifiant les leads
 - ❑ personnaliser les offres commerciales avec une tarification dynamique

Module 7 : techniques avancées de prompting dans la vente (30mn)

- **Objectif** : aborder l'optimisation des interactions commerciales a travers le prompting structuré, permettant de guider l'IA pour obtenir des réponses pertinentes en fonction du contexte.
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Anticipation et gestion des objections
 - ❑ Analyse concurrentielle et des profils clients
 - ❑ Personnalisation des propositions commerciales

Module 8 : cas pratiques avec des outils IA (30mn)

- **Objectif** : exploration des différents outils d'intelligence artificielle permettant d'optimiser la productivité commerciale. Les participants s'entraînent à utiliser ces outils à travers des exercices pratiques.
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Rédaction d'emails personnalisés

- ❑ création d'argumentaires sectoriels
- ❑ personnalisation des interactions commerciales

Module 9 : jeu de rôle - Négociation assistée par IA (30mn)

- **Objectif** : cet atelier interactif enseigne comment utiliser l'IA pour optimiser les négociations commerciales. Il guide les participants à travers un scénario où un client hésite à renouveler un contrat en raison d'une offre concurrente moins chère. Des simulations en binômes permettent de mettre en pratique ces compétences, suivies d'un débriefing collectif pour analyser l'efficacité des techniques employées.
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Analyse des données clients, comparaison des offres
 - ❑ gérer les objections sur le prix
 - ❑ personnaliser la proposition et s'adapter en temps réel

Module 10 : consolidation et feedback (30mn)

- **Objectif** : Les participants sont invités à partager leurs idées d'application de l'IA dans leur quotidien professionnel, ainsi que les défis anticipés

Module 11 : gérer les objections avec l'IA (30mn)

- **Objectif** : présentation de l'intégration de l'IA dans la gestion des objections commerciales. Les simulations interactives permettent aux commerciaux de pratiquer pour répondre aux objections en temps réel
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Anticiper les objections courantes (prix, délais, valeur ajoutée)
 - ❑ Analyse des données client et réponses personnalisées
 - ❑ Structuration des réponses, arguments sur mesure

Module 12 : analyse des ventes avec l'IA (30mn)

- **Objectif** : découvrir comment l'IA permet d'optimiser l'analyse des ventes en examinant les enregistrements d'appels. L'IA aide également à analyser les indicateurs de performance tels que le taux de conversion, la durée des appels, le ratio parole / écoute.
- **Sujets abordés** :
 - ❑ Analyser les indicateurs de performance

- ❓ Optimiser les pitches de vente
- ❓ Personnaliser l'engagement client en croisant les données CRM avec l'historique d'interactions
- ❓ Optimiser les scripts d'appel et le timing des relances

Module 13 : optimisation de l'engagement client avec l'IA (30mn)

- **Objectif** : découvrir comment l'IA permet d'optimiser l'engagement client et de personnaliser les messages en optimisant le timing et les contenus
- **Sujets abordés** :
 - ❓ Analyser les interactions multicanales (emails, chat, appels) pour détecter les signaux d'engagement
 - ❓ Prédire les comportements clients, anticiper les besoins futurs
 - ❓ Optimiser les pitches de vente
 - ❓ Personnaliser l'engagement client en croisant les données CRM avec l'historique d'interactions
 - ❓ Optimiser les scripts d'appel et le timing des relances

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétence.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi,

d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.