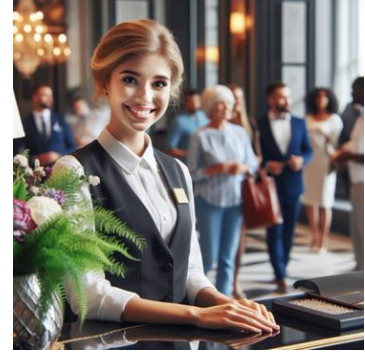


L'accueil client

Optimiser l'expérience et fidéliser la clientèle en intégrant l'IA



Objectifs de la formation

- ✓ Comprendre les attentes et comportements des clients
- ✓ Introduire les outils de l'IA au service de l'accueil
- ✓ Utiliser l' IA pour améliorer l'expérience client
- ✓ Définir des stratégies de fidélisation
- ✓ Renforcer le rôle des collaborateurs

Programme détaillé (exemple pouvant être adapté selon les besoins)

Les fondamentaux de l'accueil en CHR

- Analyse des attentes et besoins clients
- Rôle stratégique de la réception
- Impact de la première impression dans le parcours client

L'IA au service de l'accueil client

- Introduction aux technologies IA
- Découverte des outils de communication liés à l'IA

Amélioration de l'expérience client

- Utilisation d'un Assistant personnel intelligent ou d'un chatbot
- Mise en place d'un livret d'accueil virtuel

Personnalisation du service et des stratégies de fidélisation

- Identification des leviers de fidélisation
- Indicateurs de performance

La personnalisation du service

- Accompagnement des équipes aux nouvelles technologies
- Gestion du changement et montée en compétences

Ateliers pratiques et simulations

- Exercices de mise en situation réelle.
- Retours d'expérience et débriefing collectif.