

Accompagner les Équipes d'Accueil à l'Adoption des Assistants Vocaux IA et des Agents Conversationnels

Lien : https://maroc-performance.com/formation/accompagner-les-equipes-daccueil-a-ladoption-des-assistants-vocaux-ia-et-des-agents-conversationnels

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
AA307

CATÉGORIE
IA Générative, Copilot et Outils IA pour l'Assistanat

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre le fonctionnement et les possibilités des assistants vocaux IA et agents conversationnels
- ✔ Identifier les tâches d’accueil pouvant être assistées ou automatisées par l’IA
- ✔ Évaluer les impacts de l’intelligence artificielle sur les métiers et pratiques d’accueil
- ✔ Accompagner les collaborateurs face aux changements organisationnels et technologiques
- ✔ Maîtriser les principes d’interaction et de formulation des demandes aux agents IA
- ✔ Concevoir des parcours d’accueil combinant efficacement intervention humaine et assistance IA
- ✔ Identifier les erreurs, limites, biais et situations nécessitant une intervention humaine
- ✔ Sensibiliser les équipes aux enjeux de confidentialité, éthique et protection des données
- ✔ Mettre en place un dispositif d’accompagnement favorisant l’adhésion et l’adoption des nouveaux outils
- ✔ Mesurer l’utilisation, la satisfaction et la performance afin d’améliorer durablement l’intégration de l’IA dans les services d’accueil

👥 POUR QUI ?

- ✔ Agents et chargés d’accueil
- ✔ Réceptionnistes et hôtesses/hôtes d’accueil
- ✔ Responsables des services d’accueil
- ✔ Responsables relation client et expérience client
- ✔ Responsables centres de contact et service client
- ✔ Assistants administratifs et personnels de front-office
- ✔ Managers d’équipes d’accueil
- ✔ Responsables transformation digitale et innovation
- ✔ Responsables formation et développement des compétences
- ✔ Responsables RH impliqués dans l’accompagnement au changement
- ✔ Chefs de projet IA et digitalisation des services
- ✔ Professionnels souhaitant accompagner l’adoption des assistants IA dans les environnements d’accueil et de relation avec les usagers

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les assistants vocaux IA et agents conversationnels

- Principes de fonctionnement des assistants vocaux et chatbots IA
- Différences entre chatbot, assistant vocal et agent conversationnel
- Cas d’usage dans l’accueil, l’orientation et l’information des visiteurs

2 / Identifier les opportunités d’usage dans les services d’accueil

- Analyse des tâches pouvant être assistées ou automatisées
- Gestion des demandes fréquentes, orientation et prise d’informations
- Identification des limites nécessitant l’intervention humaine

3 / Préparer les équipes à la transformation des métiers d’accueil

- Analyse des impacts de l’IA sur les missions quotidiennes
- Identification des craintes, résistances et besoins des collaborateurs
- Positionnement de l’IA comme outil d’assistance et non comme simple remplacement

4 / Développer les compétences d’interaction avec les agents IA

- Formulation efficace des demandes et consignes
- Utilisation des prompts et scénarios conversationnels
- Vérification, correction et validation des réponses générées

5 / Concevoir des parcours d’accueil hybrides Homme + IA

Maroc Performance

- Répartition des tâches entre agent humain et assistant IA
- Gestion des transferts vers un collaborateur humain
- Maintien d’une expérience d’accueil fluide et personnalisée

6 / Gérer les situations sensibles et les erreurs de l’IA

- Identification des hallucinations et réponses inappropriées
- Gestion des demandes complexes, conflictuelles ou urgentes
- Mise en place de procédures d’escalade et de supervision humaine

7 / Confidentialité, éthique et qualité de service

- Protection des données personnelles et informations confidentielles
- Sensibilisation aux biais, à la transparence et à la responsabilité
- Maintien des standards de confidentialité, courtoisie et qualité d’accueil

8 / Déploiement et conduite du changement

- Élaboration d’un plan d’adoption progressif
- Formation, accompagnement et suivi des utilisateurs
- Mesure de l’adoption, amélioration continue et retour d’expérience

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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

01 au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance