

IA pour la Gestion des Réclamations et la Résolution au Premier Contact

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-pour-la-gestion-des-reclamations-et-la-resolution-au-premier-contact

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
IEEI85

CATÉGORIE
IA pour Relation Client, Customer Success et Contact Center

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les fondamentaux et les concepts clés du domaine étudié.
- Comprendre les principaux enjeux techniques, opérationnels, réglementaires et stratégiques.
- Acquérir une méthodologie structurée pour analyser les problématiques du domaine.
- Savoir identifier les risques, contraintes et facteurs critiques de succès.
- Maîtriser les principaux outils, méthodes et référentiels applicables.
- Développer les compétences nécessaires à la conception et à la mise en œuvre de solutions adaptées.
- Savoir exploiter les données et indicateurs pertinents pour améliorer la prise de décision.
- Être capable d’évaluer la performance, l’efficacité et la rentabilité des dispositifs mis en place.
- Maîtriser les mécanismes de contrôle, de suivi et d’amélioration continue.
- Savoir intégrer les nouvelles technologies, l’automatisation et l’intelligence artificielle lorsque cela est pertinent.
- Développer une capacité d’analyse prospective et d’anticipation des évolutions du secteur.
- Savoir construire un dispositif opérationnel, sécurisé et conforme aux exigences applicables.
- Être capable de piloter et d’optimiser durablement les activités relevant du domaine.

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Cadres dirigeants, directeurs et responsables de département souhaitant renforcer leur vision stratégique.
- Managers et responsables opérationnels en charge des activités concernées.
- Professionnels souhaitant approfondir leurs compétences techniques et méthodologiques.
- Responsables risques, conformité, contrôle interne et audit concernés par le domaine.
- Responsables financiers, trésoriers et contrôleurs de gestion selon les problématiques traitées.
- Responsables transformation digitale, innovation, data et intelligence artificielle.
- Responsables des systèmes d’information et équipes IT impliqués dans les projets concernés.
- Consultants, experts et professionnels de l’accompagnement des organisations.
- Chefs de projets et responsables PMO pilotant des initiatives de transformation.
- Analystes, chargés d’études et collaborateurs impliqués dans l’analyse et la prise de décision.
- Responsables qualité, performance et amélioration continue.
- Professionnels des secteurs bancaire, financier, assurantiel, industriel ou corporate concernés par ces enjeux.
- Toute personne souhaitant acquérir une expertise avancée et directement opérationnelle dans le domaine.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE L'IA APPLIQUÉE À LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

- Comprendre les enjeux de la gestion des réclamations et les apports de l'intelligence artificielle dans l'expérience client.
- Identifier les étapes du processus de traitement pouvant être automatisées ou augmentées par l'IA.
- Définir une stratégie d'utilisation de l'IA orientée vers la réduction des délais et l'amélioration de la satisfaction client.

2 / COLLECTE, CLASSIFICATION ET ROUTAGE INTELLIGENT DES RÉCLAMATIONS

- Centraliser les réclamations provenant des e-mails, formulaires, appels, réseaux sociaux, chatbots et autres canaux.
- Utiliser le Natural Language Processing (NLP) pour comprendre, catégoriser et qualifier automatiquement les demandes.
- Orienter chaque réclamation vers le service, l'expert ou le niveau de priorité approprié.

3 / ANALYSE AUTOMATIQUE DU CONTENU ET DU MOTIF DES RÉCLAMATIONS

- Identifier automatiquement le motif, le produit, le service et la nature du problème signalé.
- Détecter les tendances récurrentes, irritants clients et causes structurelles à partir des historiques de réclamations.
- Utiliser l'IA pour enrichir les dossiers avec des informations pertinentes facilitant leur résolution.

4 / PRIORISATION ET SCORING INTELLIGENT DES RÉCLAMATIONS

- Construire des scores de criticité prenant en compte l'urgence, l'impact, le profil client et la nature de la réclamation.
- Identifier les dossiers présentant un risque élevé d'insatisfaction, de churn ou d'escalade.

Maroc Performance

- Automatiser la priorisation des dossiers afin de concentrer les ressources sur les réclamations à fort enjeu.

5 / IA GÉNÉRATIVE POUR LA RÉPONSE AUX CLIENTS

- Utiliser les LLM pour générer des réponses personnalisées, claires et adaptées au contexte de chaque réclamation.
- Exploiter les bases de connaissances, procédures et historiques pour proposer des réponses pertinentes.
- Mettre en place une supervision humaine permettant de contrôler les réponses avant leur envoi lorsque nécessaire.

6 / RÉSOLUTION AU PREMIER CONTACT — FIRST CONTACT RESOLUTION

- Identifier les informations nécessaires pour résoudre une réclamation dès le premier échange.
- Utiliser l'IA pour assister les agents dans le diagnostic, la recherche d'information et la formulation de solutions.
- Réduire les transferts, rappels, réouvertures de dossiers et délais de résolution.

7 / ASSISTANT IA POUR LES AGENTS DU SERVICE CLIENT

- Développer un assistant conversationnel capable de guider les agents pendant le traitement des réclamations.
- Fournir en temps réel les procédures, réponses recommandées, informations produits et règles applicables.
- Générer automatiquement les comptes rendus, synthèses et actions de suivi après chaque interaction.

8 / ANALYSE PRÉDICTIVE ET PRÉVENTION DES RÉCLAMATIONS

- Utiliser les données historiques pour identifier les facteurs susceptibles de générer de nouvelles réclamations.
- Prédire les risques d'insatisfaction, d'escalade et de départ des clients.
- Transformer les enseignements issus des réclamations en actions préventives sur les produits, services et processus.

9 / PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ET VOIX DU CLIENT

- Construire des tableaux de bord intelligents intégrant les KPI de volume, délai, satisfaction et résolution au premier contact.

Maroc Performance

- Exploiter l’IA pour analyser le sentiment, les verbatims et la Voice of Customer (VoC).
- Identifier les causes racines et mesurer l’efficacité des actions correctives mises en œuvre.

10 / GOUVERNANCE, QUALITÉ ET INDUSTRIALISATION DE L’IA

- Garantir la confidentialité, la sécurité et la qualité des données utilisées dans les processus de gestion des réclamations.
- Contrôler les risques d’erreur, de biais, d’hallucination et de mauvaise interprétation des demandes clients.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser l’IA tout en maintenant la supervision humaine et la qualité de service.

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

23 au 27 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

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

Document généré le 18/11/2026 — Réf : IEEI85
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance