

IA pour la Personnalisation de l'Expérience Client — Recommandations, Parcours Dynamiques et Proactivité

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-pour-la-personnalisation-de-lexperience-client-recommandations-parcours-dynamiques-et-proactivite

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
IEEI86

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 :

- Comprendre les fondamentaux de l’intelligence artificielle appliquée à la personnalisation de l’expérience client.
- Construire une vision Customer 360° permettant d’exploiter efficacement les données clients.
- Utiliser le Machine Learning pour créer des segments et profils clients dynamiques.
- Maîtriser les principes des moteurs de recommandation et du Next Best Action.
- Concevoir des Customer Journeys dynamiques et adaptés au comportement de chaque client.
- Utiliser l’analyse prédictive pour anticiper les besoins, intentions et risques de churn.
- Déployer une personnalisation omnicanale cohérente et contextualisée en temps réel.
- Exploiter l’IA générative pour produire des contenus et interactions hyper-personnalisés.
- Mesurer et optimiser la performance des stratégies de personnalisation grâce à l’expérimentation et aux KPI.
- Mettre en place une gouvernance responsable et une stratégie d’industrialisation de la personnalisation par IA.

POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables de la stratégie client.
- Customer Experience Managers et responsables de l’expérience client.
- CRM Managers, responsables Customer Relationship Management et Customer Engagement.
- Digital Marketing Managers et responsables du marketing omnicanal.
- Responsables Data, Data Analytics et Customer Intelligence.
- Product Managers et responsables de produits et services digitaux.
- Responsables e-commerce, acquisition, fidélisation et parcours clients.
- Responsables IA, Machine Learning et transformation digitale appliquée à la relation client.
- Responsables CRM, CDP, marketing automation et technologies de personnalisation.
- Consultants, experts et managers spécialisés en marketing, expérience client, Data et intelligence artificielle.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA PERSONNALISATION CLIENT PAR IA

- Comprendre les principes de la personnalisation intelligente et son rôle dans l'amélioration de l'expérience client.
- Identifier les cas d'usage de l'IA pour adapter les offres, contenus, interactions et services aux besoins individuels.
- Définir une stratégie de personnalisation alignée sur les objectifs commerciaux, marketing et relationnels de l'entreprise.

2 / CUSTOMER DATA PLATFORM ET CUSTOMER 360°

- Centraliser et exploiter les données issues des CRM, sites web, applications, réseaux sociaux et points de contact.
- Construire une vision Customer 360° permettant de comprendre les profils, comportements, préférences et historiques clients.
- Garantir la qualité, l'unification et la mise à jour des données nécessaires à la personnalisation en temps réel.

3 / SEGMENTATION INTELLIGENTE ET PROFILS CLIENTS DYNAMIQUES

- Utiliser le Machine Learning pour identifier des segments comportementaux et des profils clients évolutifs.
- Détecter les changements d'intention, de comportement, de valeur et de niveau d'engagement.
- Construire des micro-segments dynamiques permettant d'adapter les actions marketing et commerciales.

4 / MOTEURS DE RECOMMANDATION ET NEXT BEST ACTION

- Comprendre les principaux modèles de recommandation : collaborative filtering, content-based et approches hybrides.

Maroc Performance

- Recommander automatiquement les produits, services, contenus ou offres les plus pertinents pour chaque client.
- Utiliser le Next Best Action pour déterminer l’action commerciale ou relationnelle la plus appropriée à chaque interaction.

5 / CUSTOMER JOURNEY DYNAMIQUE ET CONTEXTUEL

- Cartographier les parcours clients et identifier les moments clés où l’IA peut améliorer l’expérience.
- Adapter dynamiquement les parcours en fonction du comportement, du contexte, du canal et de l’intention du client.
- Mettre en place des parcours individualisés capables d’évoluer automatiquement au fil des interactions.

6 / PRÉDICTION DES BESOINS ET PROACTIVITÉ CLIENT

- Utiliser l’analyse prédictive pour anticiper les besoins, intentions et comportements futurs des clients.
- Détecter les signaux faibles annonçant un achat, une demande d’assistance, une insatisfaction ou un risque de churn.
- Déclencher des actions proactives permettant de répondre aux besoins avant même leur expression explicite.

7 / PERSONNALISATION OMNICANALE EN TEMPS RÉEL

- Synchroniser la personnalisation entre site web, application mobile, email, centre de contact, réseaux sociaux et points de vente.
- Adapter automatiquement les contenus, offres et messages selon le canal et le contexte d’interaction.
- Assurer une expérience cohérente et continue quel que soit le point de contact utilisé par le client.

8 / IA GÉNÉRATIVE ET CONTENUS HYPER-PERSONNALISÉS

- Utiliser les LLM pour générer des messages, recommandations et contenus adaptés aux profils individuels.
- Personnaliser automatiquement les emails, réponses, offres, argumentaires et contenus digitaux.
- Contrôler la pertinence, la cohérence, la tonalité et la conformité des contenus générés par l’IA.

Maroc Performance

9 / EXPÉRIMENTATION, MESURE ET OPTIMISATION DE LA PERSONNALISATION

- Définir les KPI permettant de mesurer l’impact de la personnalisation sur conversion, engagement, satisfaction et fidélisation.
- Utiliser les tests A/B, uplift modeling et expérimentations pour mesurer la valeur réelle des actions personnalisées.
- Optimiser continuellement les modèles et stratégies selon les résultats observés.

10 / GOUVERNANCE, ÉTHIQUE ET INDUSTRIALISATION DE LA PERSONNALISATION IA

- Garantir la confidentialité, la sécurité et l’utilisation responsable des données personnelles et comportementales.
- Maîtriser les risques liés aux biais algorithmiques, à la sur-personnalisation et à l’utilisation abusive des données.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser une personnalisation intelligente, scalable et centrée sur le client.

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

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 Sep. 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 : IEEI86
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance