

---

## Programme de Formation

---

### Intégrer l'intelligence artificielle conversationnelle dans le cycle de vente (E-learning + Coaching)

---

#### Organisation

**Durée :** 45 heures

**Mode d'organisation :** Mixte

**Prix :** 3 750,00 €

---

#### Contenu pédagogique



##### **Public visé**

**Public visé :** commerciaux, entrepreneurs, dirigeants ou tout professionnel souhaitant intégrer l'intelligence artificielle conversationnelle dans sa stratégie de vente et de relation client.



##### **Objectifs pédagogiques**

Savoir identifier les situations professionnelles ou les activités professionnelles de l'acte de vente dans lesquelles l'IA apporte une plus-value afin de réaliser un gain de temps et d'efficacité dans le processus de vente.

Savoir rédiger un questionnement auprès d'un logiciel d'IA afin d'obtenir une réponse pertinente et exploitable en s'adaptant à la plateforme et à l'objectif du questionnement. Améliorer la qualité des réponses, en analysant les réponses de l'IA, en corrigeant le questionnement afin d'obtenir des gains de temps et d'efficacité dans le processus de vente. Garantir le respect des normes de protection des données et d'éthique en vérifiant la conformité des mesures envisagées par rapport au cadre réglementaire européen et international, assurant ainsi une implémentation conforme du projet de transformation.



##### **Description**

###### **Présentation de la formation**

- Présentation et introduction (Durée : 10 min)

###### **Test de positionnement**

- Test d'entrée « Et vous, où en êtes-vous avec l'IA ? » (Durée : 20 min)

###### **Module 1 — Identifier les usages pertinents de l'IA (Durée : 6 h)**

- L'IA dans la prospection, qualification du besoin, proposition personnalisée, réponses aux objections, suivi client et relance automatisée.
- Exemples sectoriels (retail vs B2B), outils CRM et IA conversationnelle intégrée.
- Quiz final « IA et performance commerciale », lectures complémentaires, cas pratique : optimiser un tunnel de vente avec l'IA.

###### **Module 2 — Rédiger un prompt efficace (Durée : 5 h)**

- Qu'est-ce qu'un bon prompt, méthode R1C1O1C1F.
- Cas pratiques : email, fiche produit, reformulation, adaptation à différents publics.
- Débogage de prompts, construction d'une bibliothèque de prompts réutilisables.
- Quiz final, lectures complémentaires, cas pratique : corriger et justifier des prompts non

conformes.

### **Module 3 — Optimiser les réponses de l'IA (Durée : 5 h)**

- Reconnaître une bonne réponse IA, identifier les défauts fréquents, corriger une réponse floue ou incomplète.
- Cas pratiques : affiner un message client, améliorer un texte explicatif, enrichir une réponse.
- Création d'une grille de relecture IA personnalisée et organisation des réponses dans un outil type Airtable.
- Quiz final, lectures complémentaires, cas pratique : réécrire et enrichir des réponses IA.

### **Module 4 — Respect du cadre légal et éthique (Durée : 3 h)**

- Cadre éthique et légal, RGPD et IA, conformité de ChatGPT.
- Information des prospects/clients, biais et limites éthiques, cybersécurité dans la relation client.
- Création d'une charte d'usage IA responsable, cas pratique : identifier les risques et proposer des mesures correctives.
- Quiz final, lectures complémentaires, cas pratique : évaluer les risques éthiques et juridiques d'un usage IA.

### **Module 5 — Coaching opérationnel (Durée : 23 h 30)**

- Ateliers de co-développement autour de cas réels, conception de prompts « cadre + variables + garde-fous ».
- Intégration dans le cycle de vente (avant, pendant, après), vérification RGPD et éthique appliquée.
- Plan d'action 30 jours et accompagnement de mise en œuvre.

### **Évaluation finale (Durée : 2 h)**

- Épreuve 1 : étude de cas, optimisation d'un cycle de vente avec IA (oral 10 min) – pondération 3.
- Épreuve 2 : analyse et amélioration de prompts IA imparfaits (oral 5 min) – pondération 2.
- Épreuve 3 : quiz RGPD / éthique / conformité IA – pondération 1.

## **Prérequis**

**Prérequis** : savoir utiliser un ordinateur et un navigateur web, disposer d'une connexion internet stable, et maîtriser les bases de la communication écrite professionnelle. Aucun prérequis technique en IA n'est exigé. **Le candidat devra présenter des connaissances en vente.**



## **Modalités pédagogiques**

Apports théoriques, exercices guidés et cas réels ; e-learning 24h/24 ; classes virtuelles ; ressources téléchargeables ; feedbacks personnalisés et mini-revues qualité.



## **Moyens et supports pédagogiques**

- **Évaluation initiale** : questionnaire de positionnement ;
  - **Évaluations formatives** : quiz et exercices sur la plateforme ;
  - **Évaluation finale** : présentation orale (5–7 min) d'un cas d'usage IA opérationnel comprenant 3 prompts industrialisés, 1 micro-process documenté et 1 note RGPD / éthique.
- La réussite à ces évaluations permet de valider la certification **RS 6792**.



## Modalités d'évaluation et de suivi

- **Résultats attendus – Modalités de certification** L'examen final, à distance, est obligatoire. Le certificateur est **Online Sales Success**.  
À l'issue de la formation, le stagiaire s'engage à passer l'examen préparant à la certification RS6792. **Organisation de l'évaluation finale : Épreuve 1 — Étude de cas et présentation**
  - 1h de préparation
  - 10 minutes de présentation orale
- **Épreuve 2 — Analyse de prompts**
  - 30 minutes de préparation
  - 5 minutes de présentation orale
- **Épreuve 3 — QCM en ligne**
  - 10 questions
  - Taux minimum de réussite : **70 %**
- Online Sales Success gère l'organisation complète de l'évaluation des candidats. Les candidats recevront un mail du certificateur lorsque leur organisme de formation déclarera leur sortie dans l'application EDOF (statut « prêt à passer » dans l'application Wedof).



## Compétences acquises

Identifier les usages utiles de l'IA  
Rédiger un bon prompt  
Améliorer les réponses de l'IA  
Respecter l'éthique et la loi



## Informations sur l'admission

Admission après entretien de positionnement. Inscription en ligne ou par mail. Validation sous 48h, début sous 3 à 15 jours ouvrés. Accompagnement individuel avant le démarrage.



## Profil du formateur

Formateur spécialisé en IA conversationnelle et marketing digital. Diplômé en double cursus Marketing & Intelligence Artificielle (École Business School / ESC Pau). Expert en automatisation no-code, prompt engineering et intégration IA dans le cycle de vente.



## Informations sur l'accessibilité

Lexis École de Langues s'engage à rendre ses formations accessibles à tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap. Un **référé handicap** est disponible pour accompagner chaque stagiaire depuis l'inscription jusqu'à la fin du parcours, afin d'étudier les besoins spécifiques et de proposer les aménagements nécessaires.

### Dispositifs possibles d'adaptation :

- Aménagement du rythme de la formation (fractionnement des séances, horaires adaptés, prolongation de la durée d'accès à la plateforme E-learning) ;
- Accessibilité numérique : tous les supports pédagogiques sont disponibles en ligne, compatibles avec les lecteurs d'écran et téléchargeables ;
- Possibilité d'assistance technique ou humaine pendant les classes virtuelles (sous-titrage, reformulation orale, appui du formateur) ;
- Supports écrits fournis à l'avance sur demande ;
- Adaptation de la communication pédagogique (langage simplifié, reformulations, pauses fréquentes).

**Contact** **référé handicap** :  
[handicap@lexis-ecole-de-langues.fr](mailto:handicap@lexis-ecole-de-langues.fr)