CRM + IA : Prioriser les bons prospects au bon moment

Durée - 7h

OBJECTIFS

- Automatiser les tâches commerciales qui prennent du temps (tri, recherches, résumés) pour vendre plus, sans rallonger les journées.
- Qualifier et prioriser les leads plus vite, avec une méthode simple et reproductible (scoring + prochaine action).
- Exploiter la donnée CRM avec l'IA : segmenter, comprendre, et repérer les signaux d'achat.
- Produire des relances plus pertinentes et mieux cadencées (mail + téléphone), et améliorer le suivi jusqu'à la conversion et la fidélisation.

PUBLIC CIBLE

- Commerciaux, responsables CRM, responsables relation client
- Équipes marketing opérationnel orientées B2B / B2C

PRÉ-REQUIS

- Pratique régulière d'un CRM (hubspot, Artis, salesforce, zoho,pipedrive, odoo, outil maison…)

Programme

Utilisation avancée de l'IA pour l'analyse des données client

- Trier et regrouper plus rapidement vos contacts à partir d'un export CRM (contacts, entreprises, opportunités)
- Prioriser par la création d'un scoring simple (intérêt, valeur, urgence).
- Gestion des actions et relances client/compte.
- Produire des synthèses claires par compte, par client ou par opportunité.

Formation aux prompts optimisés

- Quel IA et comment l'utiliser avec des données issues du CRM
- Explorer les différentes techniques de prompt pour analyser et expliquer les segments
- Atelier : création de prompts pour obtenir des priorisations de leads et plans de relance

Cas concrets et Application de l'IA dans votre activité

- Scénarios :
  - Tunnel de vente
  - Relance après salon / événement
  - Préparation d'un plan d'appels priorisé

Travaux pratiques

❍ Chaque participant :
- Importe un jeu de données anonymisé ou fourni en exercice
- Construit une grille simple de scoring via l'IA
- Rédige 2 séquences de relance (mail / téléphone) adaptées à deux segments différents

MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS :

❍ Intervenant : formateur professionnel
❍ Mobilisation des outils et auxiliaires utiles : paperboard, vidéoprojecteur…
❍ Possibilité de mettre à disposition des PC portables pour les stagiaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES :

❍ Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et actives
❍ Ressources de type formatives, évaluatives, de synthèses, de soutien, de mémorisation…
❍ Utilisation de Padlet

MODALITES D'EVALUATION :

- Des acquis

❍ Fiche de renseignements en amont et questions
❍ Evaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées ;
❍ Attestation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
❍ Evaluation différée
- Evaluation satisfaction

- Rédaction d'un bilan d'action remis au commanditaire en cas de formation intra-entreprise