

Plan de cours N° : 1396

Durée : 2 jours (14h)

Convevoir et lancer son Chatbot

PARTICIPANTS / PRE-REQUIS

Profils métiers et transverses : innovation, marketing/communication, RH, service client, support, product, et profils tech (dev/IT) impliqués dans un projet chatbot.

Aucun pré-requis.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Définir ce qu'est un chatbot et identifier ses principaux usages en entreprise. Expliquer les points forts et les limites d'un chatbot afin de déterminer quand il est pertinent d'en utiliser un. Choisir un cas d'usage adapté et formuler un objectif clair et mesurable pour le chatbot. Construire un scénario de conversation à partir d'un besoin utilisateur. Tester un prototype de chatbot et repérer les points de blocage ou de confusion pour proposer des améliorations. Elaborer un plan de mise en service et d'amélioration continue.

MOYENS PEDAGOGIQUES

Tour de table au début de chaque formation pour définir les objectifs de chaque participant,
Alternance entre apports théoriques (en moyenne 30%) et exercices pratiques (en moyenne 70%),
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle de nos formateurs,
Remise d'un support de cours,
Assistance post-formation d'une durée de 1 an sur le contenu de la formation via notre adresse mail dédiée formateurs@atp-formation.com

MOYENS PERMETTANT LE SUIVI DE L'EXECUTION ET DES RESULTATS

Positionnement préalable oral ou écrit,
Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices de synthèse,
Attestation de stage remise à chaque apprenant, avec son niveau d'acquisition pour chaque objectif pédagogique,
Feuille de présence signée par demi-journée,
Questionnaire de satisfaction pour évaluer la qualité de l'enseignement,
En option : passage certification possible selon les thématiques

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES A DISTANCE

Grâce à un logiciel comme Teams, suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Nous vous conseillons très fortement l'utilisation de votre webcam et de disposer d'un double écran.

Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 04.76.41.14.20..

ORGANISATION

Les cours ont lieu de 9h00-12h30 13h30-17h00 (adaptable à la demande).

PROFIL FORMATEUR

Nous recrutons méticuleusement nos formateurs selon 3 critères : expertise, pédagogie et agilité.

ACCESSIBILITE

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre nos formations sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités d'organisation.

MISE A JOUR

10/12/2025

Siège social :
31 avenue du Granier
38240 MEYLAN

Agences :
170 rue de Chatagnon
38430 Moirans

Le Thélème
1501/1503 route des Dolines
06560 Valbonne

Plan de cours N° : 1396

Durée : 2 jours (14h)

Convevoir et lancer son Chatbot

COMPRENDRE CE QU'EST UN CHATBOT (ET CE QU'IL N'EST PAS)

Dans quels cas un chatbot est utile

Les limites : quand ça marche, quand ça agace, quand ça devient dangereux

Les différents types de chatbots (simple, avancé, avec ou sans "compréhension")

TROUVER LE BON BESOIN

Quels sujets sont adaptés à un chatbot (questions répétitives, demandes simples, orientation)

Quels sujets sont à éviter (trop complexe, trop sensible, pas assez clair)

Définir un objectif simple : "Qu'est-ce que le chatbot doit réussir à faire ?"

ECRIRE UN SCENARIO DE CONVERSATION

Comment accueillir l'utilisateur

Comment poser les bonnes questions

Comment guider vers la réponse

Comment gérer les cas "je n'ai pas compris", "ça ne marche pas"...

FAIRE UNE PREMIERE VERSION (PROTOTYPE)

Transformer le scénario et chatbot testable

Tester avec des exemples réalistes

Corriger ce qui est flou et frustrant

RENDRE LE CHATBOT PLUS "EFFICACE"

Les réponses : claires, courtes, orientées actions

Les informations indispensables à prévoir

Les messages de secours (quand on ne peut pas répondre)

LE CONNECTER A DES OUTILS

Principe : un chatbot peut déclencher une action (ex : ouvrir un ticket, chercher une info, proposer un lien)

Exemples concrets de connexions possibles selon les organisations

Points d'attention : sécurité, confidentialité, accès aux données

PREPARER LE DEPLOIEMENT (MISE EN SERVICE)

Où le chatbot sera utilisé (site web, intranet, messagerie...) ?

Comment le présenter aux utilisateurs ?

Comment fixer les règles : ce qu'il sait faire / ce qu'il ne fait pas ?

Quand faire passer à un humain ?

MESURER ET AMELIORER

Comment savoir si le chatbot est utile ?

Les indicateurs simples : questions les plus posées, demandes non comprises, satisfaction, besoin d'humain

Organiser l'amélioration continue : corriger, enrichir et retester