BANQUE, ASSURANCE, IMMOBILIER

IA pour la relation client et la gestion documentaire

Banque, assurance, immobilier : répondre mieux, analyser plus vite



DURÉE	FORMAT ET LIEU	EFFECTIF	TARIF INTER	INTRA
2 jours (14 h)	Présentiel · sites IFR ou intra	10 maximum	560 € HT / pers.	Sur devis

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

1. Rédiger des réponses clients claires et personnalisées à partir d'un dossier
2. Analyser un contrat, un bail ou des conditions générales et en extraire les points clés
3. Préparer argumentaires, annonces et comptes rendus de rendez-vous
4. Identifier les usages à risque : données personnelles, décisions automatisées, secret professionnel
5. Formaliser des règles d'usage de l'IA pour son équipe

PUBLIC

Conseillers clientèle, gestionnaires de contrats et de sinistres, négociateurs et gestionnaires immobiliers, équipes conformité et ressources humaines.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis technique. Usage courant d'un ordinateur et d'une messagerie.

PROGRAMME

JOUR 1 — **Module 1 · Comprendre l'IA générative et bien la questionner**
Fonctionnement, usages et limites : erreurs, inventions, biais · La méthode de consigne en quatre temps : contexte, tâche, format, ton · Améliorer une réponse par itérations et la vérifier avant usage

JOUR 1 — **Module 2 · La relation client**
Répondre à une réclamation, rédiger un courrier personnalisé · Traduire le jargon technique en langage clair · Préparer un rendez-vous client

JOUR 2 — **Module 3 · Documents et contrats**
Lecture guidée d'un contrat, d'un bail, de conditions générales · Tableaux comparatifs et listes de contrôle · Annonces et argumentaires

JOUR 2 — **Module 4 · Conformité et cadre d'usage**
Données personnelles et RGPD · Décisions automatisées et traçabilité · Secret professionnel ; règlement européen sur l'IA · Règles d'usage de l'équipe ; plan d'action

EXEMPLE DE CAS PRATIQUE *Analyser un bail commercial, en tirer une fiche de synthèse puis rédiger la réponse au locataire.*

Contact et inscription 0262 20 03 92 · formationcontinue@ifr-reunion.re · www.ifr-reunion.re
IFR, Institut de Formation de La Réunion · Organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; actions de formation par apprentissage.

MODALITÉS

IA pour la relation client et la gestion documentaire

MÉTHODES ET MOYENS

- 60 % de pratique : ateliers sur des cas réunionnais et, en intra, sur vos propres documents
- Apports courts, démonstrations en direct, travail individuel sur ordinateur
- Accompagnement personnalisé par le formateur ; support numérique remis

ÉVALUATION ET SANCTION

- Positionnement en début de formation
- Exercices pratiques corrigés tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis sur cas pratique
- Questionnaires de satisfaction à chaud et à froid
- Attestation de compétences acquises

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription par téléphone ou par e-mail, après un échange préalable sur vos besoins. Au plus tard 10 jours ouvrés avant le démarrage, selon les places disponibles ; en cas de prise en charge par un OPCO, prévoir son délai de traitement.

TARIFS ET SESSIONS

Inter-entreprises, par participant	**560 € HT**
Intra-entreprise (jusqu'à 10 participants)	**Sur devis**
Dates des prochaines sessions	**Nous consulter**

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : contactez notre référent handicap au 0262 20 03 92 pour étudier ensemble les adaptations nécessaires.

FINANCEMENT

Prise en charge possible par l'OPCO de l'entreprise, selon ses critères, au titre du plan de développement des compétences. IFR vous accompagne dans la demande.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Formation nouvelle : indicateurs de résultats (satisfaction, acquis) publiés à l'issue des premières sessions.

Pour vous inscrire ou construire une session intra

0262 20 03 92 *(du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h)*
formationcontinue@ifr-reunion.re
www.ifr-reunion.re

SOYEZ ACTEUR DE VOTRE RÉUSSITE

IFR, Institut de Formation de La Réunion · Organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes : actions de formation ; actions de formation par apprentissage.