



## Automatiser le cycle client d'une PME/TPE à l'aide de l'IA.

(21h - 3j)

**Domaine :** GESTION CLIENT / IA

**Durée en heure et en jours :** 21 HEURES - 3 jours

**Accès à la formation :** Transmettre le [formulaire de candidature](#) dûment complété à l'équipe LBFC à l'adresse suivante : contact@lbfc.fr.

*Une réponse sera faite sous 72h, hors week-end. L'accès à la formation ne se fait qu'après validation de la candidature.*

**Modalité de la formation et horaires :** Distanciel.

*En cas de problème technique contactez notre assistance par mail contact@lbfc.fr, une réponse sera faite sous 72h, hors week-end.*

**Public cible :** Dirigeants de TPE/PME (en activité ou en création) ou à leurs collaborateurs directs responsables du cycle client

**Prérequis :**

- Être à l'aise avec les usages numériques courants (navigation web, gestion de fichiers, outils bureautiques).
- Avoir un projet d'automatisation du cycle client à l'aide de l'IA, en tant que dirigeant d'une PME/TPE ou collaborateur direct impliqué dans la gestion client.

*Ces prérequis seront vérifiés au moyen d'un formulaire de candidature dans lequel le candidat présentera sa situation actuelle ainsi que son projet.*

**Effectif & Tarif :** 1 à 200 personnes maximum | 3.000€/personne *Exonération de la TVA art 293B du CGI*

**Dispositif d'évaluation :** Présentation d'un projet d'automatisation du cycle client d'une PME/TPE à l'aide d'outils IA, réalisé à partir d'un cas pratique fourni ou d'un contexte professionnel réel, incluant une preuve de fonctionnement.

Soutenance orale et questionnement.

**Modalités d'accès aux personnes en situation de handicap :** Contacter Léonie Michaud, responsable handicap par mail contact@lbfc.fr.

**Certification visée :** -

### Objectif de la certification :

*À l'issue de la formation, les participants doivent être capable de :*

1. Analyser le cycle client d'une PME/TPE afin d'identifier les étapes, tâches et points de friction pouvant être automatisés.
2. Concevoir un workflow d'automatisation du cycle client à l'aide d'outils IA / no-code tels que Airtable, Make, Zapier ou équivalents.
3. Configurer les automatisations permettant de gérer les actions clés du cycle client (relances, mises à jour d'informations, génération de documents, suivi des encaissements).



4. Déployer un système d'automatisation opérationnel et fiable, adapté au contexte professionnel de la PME/TPE ou au cas pratique fourni.
5. Exploiter et superviser le système automatisé afin de garantir un suivi client à jour, cohérent et pilotable au quotidien.

## Compétences :

### **1. Cartographier et analyser le cycle client**

- Identifier les étapes constituant le cycle client (prise de contact, devis, relance, facturation, encaissement, suivi).
- Repérer les tâches répétitives, manuelles ou sources d'erreurs pouvant être automatisées.
- Détecter les points de friction (retards, ressaisses, manque de suivi, absence de visibilité).
- Structurer le cycle client de façon lisible afin de préparer sa modélisation dans un outil.

### **2. Concevoir et configurer un workflow automatisé du cycle client**

- Sélectionner et configurer des outils IA / no-code adaptés (Airtable, Make, Zapier ou solutions équivalentes).
- Construire la base de données client nécessaire au fonctionnement du workflow (champs, statuts, étapes du cycle).
- Configurer les automatisations clés :
  - relances automatiques,
  - mises à jour des statuts clients,
  - génération de documents (devis, factures, confirmations),
  - notifications internes et externes.
- Tester l'enchaînement du workflow pour garantir son bon fonctionnement.

### **3. Déployer et exploiter un système d'automatisation du cycle client**

- Intégrer le workflow automatisé dans le contexte réel de la TPE/PME ou dans le cas pratique fourni.
- Vérifier la cohérence et la mise à jour automatique des données clients (statuts, relances, paiements).
- Suivre et ajuster le système pour assurer un fonctionnement fiable au quotidien.
- Adapter sa communication si un client se trouve en situation de handicap.