



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 questionnaire.

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, ressaisies, 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.