

PROGRAMME DE FORMATION

Intégrer l'intelligence artificielle conversationnelle dans le cycle de vente

Certification RS6792 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6792/>

1. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Cette formation vise à préparer les participants au passage de la certification « Intégrer l'intelligence artificielle conversationnelle dans le cycle de vente » (RS6792), enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences et détenue par Online Sales Success. À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les situations de vente où l'IA apporte une valeur ajoutée
- Rédiger des questionnements (prompts) efficaces adaptés à un objectif commercial
- Analyser et améliorer les réponses générées par une IA conversationnelle
- Garantir l'utilisation de l'IA dans le respect du cadre réglementaire européen et international

2. COMPÉTENCES VISÉES

C1 — Identifier les situations professionnelles ou les activités professionnelles de l'acte de vente dans lesquelles l'IA apporte une plus-value afin de réaliser un gain de temps et d'efficacité dans le processus de vente

C2 — Rédiger un questionnement auprès d'un logiciel d'IA afin d'obtenir une réponse pertinente et exploitable en s'adaptant à la plateforme et à l'objectif du questionnement

C3 — Améliorer la qualité des réponses, en analysant les réponses de l'IA, en corrigeant le questionnement afin d'obtenir des gains de temps et d'efficacité dans le processus de vente

C4 — Garantir le respect des normes de protection des données et d'éthique en vérifiant la conformité des mesures envisagées par rapport au cadre réglementaire européen et international, assurant ainsi une implémentation conforme du projet de transformation



3. PUBLIC VISÉ ET PRÉ-REQUIS

PUBLIC VISÉ	PRÉ-REQUIS
Commerciaux sédentaires ou vacataires Indépendants exerçant en entreprise Dirigeants souhaitant intégrer l'IA dans leur approche commerciale Toute personne souhaitant intégrer l'IA dans son processus de vente	I) Connaissances de base en vente II) Entretien de positionnement préalable obligatoire

4. DURÉE, MODALITÉS ET TARIF

Durée totale : 15 heures — 100% synchrone (classes virtuelles en direct)

Format : 3 jours — Jour 1 : 6h | Jour 2 : 6h | Jour 3 : 3h

Modalité : Distanciel — Visioconférence (lien envoyé 48h avant chaque séance)

Format groupe : Formation réalisée en groupe restreint, jusqu'à 6 participants maximum avec adaptation pédagogique selon le niveau et les besoins du participant.

Tarif : 2 200 € TTC

Délai d'accès : Délai variable selon les financements. Pour les formations financées par le CPF, il devra s'écouler au moins 14 jours entre la date de confirmation de commande de la formation et son démarrage effectif (délai légal de rétractation).

5. PROGRAMME DÉTAILLÉ — DÉROULÉ DU PARCOURS

JOUR 1 — Comprendre l'IA et son rôle dans le cycle de vente (C1)

6h synchrone

● SÉANCE 1 (3H) — L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : FONDAMENTAUX ET ENJEUX POUR LA VENTE

- Définition de l'intelligence artificielle : concepts clés et vocabulaire essentiel
- Différence entre IA conversationnelle et automatisation : ce que l'IA fait, ce qu'elle ne fait pas
- Fonctionnement général des IA conversationnelles (ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot)
- Les forces et les faiblesses des algorithmes d'IA : biais, hallucinations, limites
- Panorama des outils IA disponibles pour les professionnels de la vente



PEDAGOGIS FORMA

● SÉANCE 2 (3H) — L'IA DANS LE CYCLE DE VENTE : IDENTIFICATION ET VALEUR AJOUTÉE

- Le cycle de vente classique : prospection, qualification, proposition, négociation, closing, fidélisation
- Identification des étapes du cycle de vente impactées par l'IA
- Les situations professionnelles où l'IA apporte une plus-value (gain de temps, personnalisation, analyse)
- Modalités de vente dans lesquelles l'IA est utilisée : distance, écrit, visio-conférence, présentiel
- Choisir un outil IA adapté à une situation, aux besoins et au contexte

Atelier pratique : analyse de situations de vente réelles, identification des moments où l'IA apporte une valeur ajoutée, choix et justification d'un outil IA adapté à une situation donnée

JOUR 2 — Maîtriser les prompts et optimiser les réponses IA (C2 + C3)	6h synchrone
---	--------------

Partie 1 — Rédiger un questionnaire efficace (C2)	3h
---	----

● SÉANCE 3 (3H) — CONSTRUIRE UN PROMPT PERFORMANT

- Structure d'un prompt : rôle, contexte, tâche, format, contraintes
- Définition d'un objectif commercial clair et mesurable
- Construction d'un persona précis : profil, besoins, comportements d'achat
- Intégration du contexte : cadrage temporel, géographique, canal de vente
- Variables dynamiques pour personnaliser l'interaction et rendre la réponse exploitable
- S'adapter à la plateforme IA : différences entre ChatGPT, Gemini, Claude, Copilot

Ateliers pratiques : rédaction de prompts commerciaux en direct, tests sur outils IA, analyse comparative des résultats obtenus

Partie 2 — Analyser et améliorer les réponses IA (C3)	3h
---	----

● SÉANCE 4 (3H) — OPTIMISER LES RÉPONSES DE L'IA

- Analyser la qualité d'une réponse IA : pertinence, complétude, exploitabilité
- Identifier les écarts entre la réponse obtenue et l'attendu
- Identifier les étapes manquantes dans un questionnaire initial
- Techniques d'optimisation du prompt : reformulation, ajout de contraintes, itération
- Le questionnaire correctif : s'appuyer sur les données déjà transmises pour réorienter l'IA
- Amélioration progressive des résultats : méthode avant / après

Ateliers pratiques : correction de prompts imparfaits, comparaison avant/après, ajustement en fonction des objectifs commerciaux



JOUR 3 — Cadre réglementaire et préparation à la certification (C4)

3h synchrone

Partie 1 — Garantir le respect des normes (C4)

1h30

● **SÉANCE 5 (1H30) — CADRE RÉGLEMENTAIRE, ÉTHIQUE ET ENJEUX DE L'IA**

- RGPD et données personnelles : obligations lors de l'utilisation d'outils IA en contexte commercial
- Cadre réglementaire européen : AI Act, directives européennes applicables
- Cadre réglementaire international : dispositifs hors Union Européenne
- Enjeux éthiques de l'IA : biais algorithmiques, transparence, responsabilité
- Enjeux écologiques : empreinte carbone des IA, sobriété numérique
- Limites et risques de l'IA : désinformation, dépendance technologique, sécurité des données

Partie 2 — Préparation à l'évaluation certificative

1h30

● **SÉANCE 6 (1H30) — SIMULATION DES ÉPREUVES ET ENTRAÎNEMENT**

- Présentation détaillée des 3 modalités d'évaluation du certificateur Online Sales Success
- Simulation de l'étude de cas (Modalité 1) : identifier usage IA + rédiger un prompt en 1h
- Simulation de l'étude de cas (Modalité 2) : analyser et corriger un prompt en 30 min
- Entraînement au QCM (Modalité 3) : 10 questions — seuil de réussite 70%
- Correction collective et retour pédagogique individualisé de la formatrice
- Préparation à la présentation orale devant le jury (10 min + 5 min)

6. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée en 100% synchrone par classes virtuelles en direct via visioconférence. Elle s'inscrit dans un parcours structuré comprenant :

- Un entretien préalable de positionnement permettant d'évaluer le niveau et les besoins du participant
- Une alternance d'apports théoriques, de démonstrations en direct et de mises en pratique sur des cas concrets de vente
- Des études de cas réels et des analyses de situations professionnelles
- Des ateliers pratiques : rédaction et correction de prompts sur outils IA en direct
- Accompagnement dans la compréhension des attendus de la certification et entraînement aux modalités d'évaluation
- Des échanges et questions/réponses en temps réel avec la formatrice
- Une évaluation de satisfaction en fin de formation



PEDAGOGIS FORMA

5 Impasse de la Colombette, 31000 Toulouse
pedagogisforma@gmail.com | 07 59 64 37 61

SUPPORTS REMIS AUX APPRENANTS

- Fiches mémo téléchargeables par journée de formation
- Bibliothèque de prompts commerciaux types (prospection, relance, proposition, closing)
- Grille d'analyse et d'évaluation des réponses IA
- Mise à disposition des supports utilisés pendant la formation

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Contact par email et téléphone
- Réponse sous 48h ouvrées
- Accompagnement en cas de difficulté d'accès à la classe virtuelle ou aux outils utilisés
- Assistance en direct possible pendant les sessions

7. MODALITÉS D'ÉVALUATION

ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE (AVANT LA FORMATION)

- Questionnaire de positionnement pour adapter le parcours au niveau et aux besoins de l'apprenant

ÉVALUATIONS FORMATIVES (PENDANT LA FORMATION)

Des évaluations formatives sont mises en place tout au long du parcours afin de suivre la progression :

- Exercices pratiques appliqués aux situations de vente du participant
- Ateliers de rédaction et correction de prompts avec feedback immédiat
- Quiz de validation des acquis à l'issue de chaque journée
- Feedback individualisé de la formatrice à chaque étape clé

ÉVALUATION CERTIFICATIVE (EN FIN DE FORMATION)

La modalité d'évaluation est définie par le certificateur Online Sales Success. Elle comprend trois épreuves :

- **Modalité 1 — Étude de cas + présentation orale (1h + 10 min)** : L'étude de cas est tirée au sort parmi 10 possibilités renouvelées tous les mois. Le candidat identifie les situations de vente où l'IA apporte une valeur ajoutée et rédige un questionnement IA pertinent. Présentation des travaux au jury durant 10 minutes. (Pondération : 3)
- **Modalité 2 — Étude de cas + présentation orale (30 min + 5 min)** : L'étude de cas porte sur des questionnements IA imparfaits. Le candidat analyse le prompt proposé, identifie les étapes manquantes et propose une amélioration pour obtenir une réponse plus pertinente. Présentation au jury durant 5 minutes. (Pondération : 2)



PEDAGOGIS FORMA

5 Impasse de la Colombette, 31000 Toulouse
pedagogisforma@gmail.com | 07 59 64 37 61

- **Modalité 3 — QCM en ligne (asynchrone)** : 10 questions piochées parmi 20 possibilités renouvelées tous les mois. Seuil de réussite : 70% de bonnes réponses. Porte sur le cadre réglementaire français, européen et international, ainsi que sur les enjeux éthiques et écologiques de l'IA. (Pondération : 1)

Le participant est préparé aux modalités d'évaluation définies par le certificateur. L'évaluation certificative est organisée et réalisée par le certificateur Online Sales Success, conformément aux exigences du référentiel de certification RS6792.

8. CERTIFICATION VISÉE

La formation mène à la certification RS6792 enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences, intitulée « Intégrer l'intelligence artificielle conversationnelle dans le cycle de vente » et détenue par Online Sales Success.

Le passage de la certification est obligatoire pour toute inscription à la formation.

Lien France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6792/>

Inscription des stagiaires : chaque entrée en formation est déclarée au Certificateur via l'interface Certi-CPF au plus tard au jour d'entrée en formation.

9. ACCESSIBILITÉ — PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Référente handicap : Magali HECKETSWEILER

Contact : pedagogisforma@gmail.com | 07 59 64 37 61

Si votre situation nécessite des aménagements spécifiques (délais supplémentaires, adaptation des supports, assistance technique), n'hésitez pas à contacter la référente handicap en amont de la formation.