

# Formation : Piloter la performance commerciale avec l'IA et Microsoft Copilot

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. IIB

NEW

Cette formation permet aux équipes commerciales et managers d'exploiter l'IA et Microsoft Copilot pour améliorer le pilotage du pipeline, analyser les données commerciales et augmenter le taux de transformation. Les participants apprennent à structurer des usages IA opérationnels, sécurisés et orientés performance dans un environnement Microsoft 365 et CRM.

## Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Identifier les indicateurs et données clés permettant de piloter efficacement le taux de transformation commercial.
- ✓ Exploiter Microsoft Copilot et l'IA pour analyser, synthétiser et prioriser les activités commerciales.
- ✓ Concevoir des prompts adaptés au pilotage du pipeline, à la qualification des opportunités et aux revues commerciales.
- ✓ Structurer un plan d'action commercial augmenté par l'IA dans un cadre sécurisé et responsable.

## Public concerné

Directions commerciales, managers commerciaux, responsables sales operations ou RevOps, responsables CRM, responsables marketing, business developers, account managers, customer success managers, consultants en performance commerciale et chefs de projet transformation digitale ou IA.

## Prérequis

Utilisation régulière d'outils bureautiques et collaboratifs. Une première expérience de Microsoft 365 ou d'un CRM est recommandée. Aucune compétence technique avancée n'est requise.

## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Alternance d'exposés et de travaux pratiques.

## PARTICIPANTS

Directions commerciales, managers commerciaux, responsables sales operations ou RevOps, responsables CRM, responsables marketing, business developers, account managers, customer success managers, consultants en performance commerciale et chefs de projet transformation digitale ou IA.

## PRÉREQUIS

Utilisation régulière d'outils bureautiques et collaboratifs. Une première expérience de Microsoft 365 ou d'un CRM est recommandée. Aucune compétence technique avancée n'est requise.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### 1 Comprendre les leviers de la performance commerciale augmentée par l'IA

- Définition des indicateurs de performance commerciale et du taux de transformation.
- Analyse des étapes du cycle commercial : qualification, opportunité, négociation et closing.
- Identification des points de rupture et des facteurs influençant la conversion.
- Différence entre indicateurs d'activité, de qualité et de performance commerciale.
- Positionnement de l'IA dans l'analyse et l'amélioration des processus commerciaux.

#### Travaux pratiques

cartographie du tunnel commercial et identification des principaux freins à la transformation.

### 2 Exploiter les données commerciales pour améliorer les décisions

- Identification des données issues du CRM, des réunions, des échanges commerciaux et du marketing.
- Analyse de la qualité des données : complétude, cohérence, fraîcheur et fiabilité.
- Exploitation des données structurées et non structurées dans un contexte commercial.
- Méthodes de préparation et de diagnostic des données avant utilisation avec l'IA.
- Analyse des indicateurs de conversion, des motifs de perte et des opportunités prioritaires.

#### Travaux pratiques

évaluation d'un jeu de données commercial et création d'une grille de diagnostic de la donnée.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

### 3 Utiliser Microsoft Copilot pour préparer et analyser les activités

#### commerciales

- Présentation des usages de Copilot dans Teams, Outlook, Word, Excel et PowerPoint.
- Synthèse de réunions commerciales et extraction des prochaines actions.
- Préparation de rendez-vous et structuration de plans de compte.
- Analyse de documents commerciaux et tableaux de suivi dans un environnement Microsoft 365.
- Points de vigilance liés aux droits d'accès, à la confidentialité et à la validation humaine.

#### Travaux pratiques

conception d'un scénario d'utilisation de Copilot pour préparer une revue d'opportunité.

### 4 Construire des prompts orientés pilotage commercial et conversion

- Structure d'un prompt efficace : rôle, contexte, objectif, contraintes et format attendu.
- Création de prompts pour analyser une opportunité et détecter les risques de perte.
- Conception de prompts de relance commerciale et de personnalisation des propositions.
- Utilisation de prompts pour préparer une revue de pipeline et un coaching commercial.
- Méthode de test, comparaison et amélioration continue des prompts.

#### Travaux pratiques

création d'une bibliothèque de prompts dédiés à l'amélioration du taux de transformation.

### 5 Analyser le pipeline commercial avec l'IA

- Lecture du pipeline selon les étapes, montants, probabilités et dates de closing.
- Détection des opportunités à risque et des affaires sans activité récente.
- Analyse des écarts entre prévisions commerciales et résultats réels.
- Construction d'une grille de scoring commercial assistée par l'IA.
- Priorisation des actions commerciales selon la valeur et la maturité des opportunités.

#### Travaux pratiques

analyse d'un pipeline simulé et élaboration d'une liste d'actions prioritaires.

## 6 Animer une revue commerciale augmentée par Copilot

- Préparation des données et des synthèses avant une revue commerciale.
- Identification des opportunités stratégiques et des points de blocage.
- Formalisation des décisions et des plans d'action issus des revues commerciales.
- Utilisation de l'IA pour le coaching commercial et le suivi des engagements.
- Structuration d'un format de revue orienté transformation et prise de décision.

### Travaux pratiques

conception d'une trame de revue commerciale augmentée par l'IA et préparation des supports associés.

## 7 Déployer un plan d'action pour améliorer le taux de transformation

- Diagnostic des leviers d'amélioration de la performance commerciale.
- Optimisation de la qualification, des relances et de la préparation des rendez-vous.
- Personnalisation des propositions commerciales et traitement des objections.
- Mise en place d'actions de suivi à 30, 60 et 90 jours.
- Utilisation de l'IA pour préparer les prochaines étapes commerciales et les scénarios de négociation.

### Travaux pratiques

élaboration d'un plan d'action opérationnel à 90 jours pour améliorer la conversion commerciale.

## 8 Gouverner et sécuriser les usages IA dans le pilotage commercial

- Bonnes pratiques d'utilisation des données commerciales avec l'IA.
- Gestion des données sensibles, des droits d'accès et des informations confidentielles.
- Gestion des risques de biais, d'erreurs et de sur-automatisation.
- Validation humaine des analyses et recommandations produites par l'IA.
- Définition d'indicateurs d'adoption et d'amélioration continue des usages IA.

### Travaux pratiques

création d'une charte de bonnes pratiques pour l'usage responsable de l'IA et de Copilot dans les activités commerciales.