

Opleiding : Spraakanalyse: spraakanalyse van klanten optimaliseren met AI

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. SAY

Prijs : 1280 € V.B.

Wat als je kunstmatige intelligentie (AI) zou integreren in je klantstrategie? Wat als geautomatiseerd semantisch gegevensbeheer je in staat zou stellen om de stem van de klant beter te vangen en efficiënter in te spelen op zijn behoeften? Deze training, met een combinatie van theorie en praktische toepassingen, helpt je de uitdagingen en voordelen van AI te begrijpen en na te denken over hoe je het kunt integreren in je klantrelaties.

Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Inzicht in de uitdagingen en voordelen van AI om klantkennis te verbeteren
- ✓ Inzicht in het ecosysteem van geautomatiseerde semantische analyse
- ✓ Een methodologie definiëren voor het integreren van AI in de omgeving

Doelgroep

Relatiebeheerders, marketingmanagers.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Deze zeer interactieve cursus is gebaseerd op een aantal praktische oefeningen en tijd voor individuele en groepsreflectie.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Relatiebeheerders,
marketingmanagers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ...
De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 De uitdagingen van het kennen van de klant met AI begrijpen

- Identificeer de belangrijkste redenen voor contact.
- Analyseer de belangrijkste oorzaken van ontevredenheid en de intentie om te stoppen.
- Identificeer nieuwe behoeften.
- Handel in een voorspellende modus en implementeer specifieke actieplannen.
- De emotionele ervaring van de klant meten.

Oefening

Brainstorming : échanges sur les différents scénarios possibles d'intégration de l'IA. Identifier une première application dans son environnement d'entreprise.

2 Ontdek de wereld van spraakanalyse

- Het begrip semantische analyse begrijpen.
- Het cultiveren van semantische velden.
- Ga naar binnen in het "hoofd" van de robot.
- Ontdek de belangrijkste bestaande technische oplossingen.

Praktisch werk

Définir le résultat attendu de la mise en place d'un speech analytics dans son activité. Dessiner les contours d'une solution idéale.

3 Stappen ondernemen om AI te integreren in zijn ecosysteem

- De klantgerichtheid verbeteren.
- Gebruik feedback van klanten om je ervaring te beheren.
- Luister naar de stem van je agenten/adviseurs.
- Definieer de persona van de agent "verhoogd".
- Spoor het geschreven woord op: verwijder de zaden en cultiveer de klompjes.

Praktisch werk

Bouw de persona en empathiekaart van de agent "vergroet".

4 Uw project voor klantenstemanalyse opbouwen met spraakanalyse

- Definieer de semantische categorieën die moeten worden geanalyseerd.
- Stel de belangrijkste indicatoren vast die moeten worden gecontroleerd.
- De belangrijkste stappen in het opzetten van het project in kaart brengen.
- Bereid de pitch van je projectpresentatie voor.

Praktisch werk

Aan de slag: opstellen van de belangrijkste semantische categorieën die moeten worden geanalyseerd en de KPI's die moeten worden bewaakt. Je presentatiepitch voorbereiden.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.