C0454

GESTION LOCATIVE ET SOCIALE POLITIQUE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

COMMENT PILOTER VOTRE CRC À L'HEURE DE LA DATA ET DE L'IA

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

NOUVEAUTÉ

Processus, données et intelligence artificielle au service de la relation locataire

Les Centres de Relation Client (CRC) des bailleurs sociaux sont confrontés à une profonde évolution des attentes des locataires. Dans ce contexte, la Data et l'Intelligence Artificielle ouvrent de nouvelles perspectives pour améliorer la qualité de service et renforcer le pilotage des activités. Cette formation propose aux managers et responsables métiers une approche pragmatique permettant de comprendre comment faire évoluer leur CRC vers un modèle augmenté par la Data et l'IA, sans perdre la dimension humaine de la relation locataire.

PUBLIC

Responsables CRC, managers de proximité, responsables relation locataire, responsables qualité de service, directeurs clientèle.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique.

OBJECTIFS

› identifier les nouveaux enjeux de la relation locataire et l'évolution du CRC
› explorer les processus métiers et le cycle de vie des données
› identifier les données pour piloter l'activité et améliorer la qualité de service
› se repérer dans les usages pertinents de l'IA dans le logement social
› définir une culture commune de la donnée et les évolutions des pratiques.

PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques, études de cas, rex, ateliers collaboratifs, échanges d'expériences et mise en pratique autour d'un fil rouge métier ou projet.

ÉVALUATION

Le stagiaire sera questionné en amont, tout au long et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale.

ANIMATION

Christophe HERAUX, Consultant-formateur spécialisé en relation client et accompagnement des transformations organisationnelles.

DATES DES SESSIONS INTER

les 15 et 16 mars 2027 - Distanciel
les 14 et 15 juin 2027 - Distanciel
les 9 et 10 septembre 2027 - Présentiel à Paris
les 22 et 23 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : 1 610 EUROS

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

justine.homawoo@afpols.fr - 06 58 75 61 46

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

Les nouveaux enjeux du CRC dans le logement social
- quelle évolution des attentes des locataires et des usages digitaux / les nouveaux enjeux de qualité de service

Repenser l'organisation du CRC
- le positionnement du CRC dans la chaîne de relation locataire / quelles interactions avec les métiers ?

Les données au cœur du pilotage du CRC
- la donnée comme levier de pilotage / quel cycle de vie de la donnée / les principaux indicateurs de performance et de qualité / l'exploitation des tableaux de bord et aide à la décision / les apports de l'IA

Les usages IA à forte valeur ajoutée pour un CRC
- les fondamentaux de l'intelligence artificielle / les facteurs clés de réussite d'une démarche Data et IA
- l'assistance aux conseillers et l'amélioration de la productivité / l'analyse des demandes et des verbatims

Concevoir un CRC augmenté
- évolution des métiers et des compétences / répartition des rôles entre l'humain et l'IA / nouvelles pratiques de management et de supervision

Réussir l'évolution de son CRC
- freins liés aux données, aux processus et aux organisations / dialogue avec les directions, la DSI et les parties prenantes

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.