



# Intelligence Artificielle appliquée : marketing, relation client et automatisation des tâches

## Objectif:

Permettre aux participants de comprendre, maîtriser et appliquer l'intelligence artificielle afin d'optimiser la performance marketing, d'améliorer l'expérience et la relation client au sein des agences de voyage, et d'automatiser les processus métiers à forte valeur ajoutée.

À l'issue de la formation, les participants seront capables d'identifier des cas d'usage adaptés aux agences de voyage, de sélectionner les outils adaptés, et de concevoir une feuille de route IA opérationnelle et mesurable.

## Formatrice:



**FATIMA ZAHRA FAGROUD**

Professeure-chercheuse en informatique | Consultante |  
Formatrice en informatique | Instructrice à la Huawei  
ICT Academy | Ambassadrice de l'IA humaine et du  
Cluster Digital Africa | Conférencière internationale et  
animatrice de sessions | Mentore et membre du jury en  
informatique et innovation

**28 JANVIER 2026**

**ADRESSE: AV. ALLAL EL FASSI, IMM. EL HABOUS, ENTRÉE 6, APPT  
N°13, MARRAKESH**

# Programme:

## Module 1 : Introduction à l'IA & Enjeux stratégiques (45min)

### Contenu :

- Fondamentaux de l'IA : IA, Machine Learning, Deep Learning, IA générative
- Enjeux business, transformation digitale et compétitivité
- Opportunités, limites, et sécurité des données
- Cas d'usage en entreprise

### Atelier :

- Cartographie des opportunités IA
- Identification des processus métiers
- Analyse des tâches automatisables
- Priorisation des cas d'usage selon impact / faisabilité

## Module 2 : Panorama des outils d'Intelligence Artificielle (30 min)

### Contenu :

- Outils d'IA générative (texte, image, vidéo, voix)
- IA pour la création de contenus, l'analyse de données et l'automatisation
- Critères techniques et stratégiques de sélection des outils

### Atelier : Benchmark d'outils IA

- Analyse des fonctionnalités, limites et coûts
- Choix d'un outil adapté à un besoin métier

## Pause (15min)

## Module 3 : Ingénierie des Prompts (Prompt Engineering) (1h)

### Contenu :

- Structuration des prompts
- Techniques d'optimisation des résultats
- Adaptation des prompts aux usages métiers
- Bonnes pratiques et erreurs à éviter

### Atelier : Conception de prompts métiers

- Création et test de prompts marketing, support client et reporting
- Itérations et amélioration des réponses

## Pause (1h)

## **Module 4 : Intelligence Artificielle pour le Marketing (1h)**

### **Contenu :**

- Création de contenus marketing augmentés par l'IA
- Segmentation, ciblage et personnalisation des campagnes
- Analyse prédictive et optimisation des performances marketing

### **Atelier : Crédit d'une campagne marketing augmentée par l'IA**

- Définition de la cible et des objectifs
- Génération de contenus multicanaux

## **Module 5 : IA pour la Relation Client (1h)**

### **Contenu :**

- Personnalisation des messages et des recommandations clients.
- Déploiement de chatbots et d'assistants virtuels assurant une assistance immédiate 24/7.
- Analyse intelligente des retours et feedbacks clients.
- Renforcement de la fidélisation et de la relation de confiance avec les clients.

### **Atelier: Conception d'un assistant client intelligent**

## **Pause (15min)**

## **Module 6 : Automatisation des tâches et processus métiers (1h)**

### **Contenu :**

- Identification des processus automatisables
- Automatisation intelligente des workflows
- Intégration IA avec les outils métiers existants

### **Atelier : Automatisation d'un processus métiers**

## **Module 7 : Développement d'un Plan d'Actions IA (45min)**

### **Contenu :**

- Identification des cas d'usage prioritaires pour son organisation
- Sélection des outils IA adaptés aux besoins métiers
- Définition d'une feuille de route IA : objectifs, indicateurs de performance (KPI), planning
- Étapes de déploiement, accompagnement des équipes et conduite du changement
- Bonnes pratiques pour une adoption durable et responsable de l'IA

### **Atelier : Construction d'un mini plan d'actions IA**