



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 : Création 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