

# Evaluer, choisir et sécuriser en production les modèles IA pour le commerce

1 jour (7 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

**785 € HT** par personne (TVA en vigueur) Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 07/10/2026.

## Objectifs

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier concrètement ce que l'Intelligence Artificielle (IA) peut apporter au commerce (prospection, vente, suivi client, vente additionnelle...)
- Contraster les bons et les mauvais usages d'un outil IA dans un contexte de vente
- Comparer plusieurs solutions IA pour le commerce à partir de critères simples : utilité terrain, facilité d'usage, coût, image auprès du client...
- Mettre en pratique un assistant IA (chatbot, copilote, outil de recommandation...) en gardant le contrôle sur la relation client et la décision finale
- Identifier les principaux risques pour le client et pour l'entreprise (erreurs, promesses irréalistes, données sensibles...) et les bons réflexes pour les éviter
- Discuter avec votre manager / direction des points de vigilance (RGPD, AI Act, traçabilité) sans jargon technique.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

## À qui s'adresse cette formation ?

Commerciaux terrain B2B et B2C sédentaires ou itinérants, responsables de comptes / Account Managers, responsables commerciaux, chefs des ventes et directeurs commerciaux, conseillers clientèle et équipes en contact direct avec les

clients (magasin, agence, centre de contact...), business developers et responsables de partenariats.

### Prérequis

Avoir une pratique courante des outils digitaux de base : email, CRM ou tableau de suivi client et suite bureautique. Avoir déjà utilisé au moins un outil d'IA Générative grand public (ChatGPT, Copilot, Gemini...) est un plus.

## Programme

### 1 Pendant votre formation

## Evaluer, choisir et sécuriser en production les modèles IA pour le commerce

Jour 1 – Matin

### Les fondamentaux de l'Intelligence Artificielle (IA)

- Comment l'IA fonctionne
- Quels sont ses principales qualités
- Quels sont ses principaux risques et défauts
- Les enjeux pour l'entreprise

### Panorama de l'IA appliquée au commerce

- Cas d'usage de l'IA en vente et relation client :
  - Prospection
  - Personnalisation
  - Recommandation
  - Assistance...
- Cartographie des solutions du marché :
  - Prospection
  - Emailing
  - Chatbots
  - Recommandation...
- Typologies de modèles utilisés :
  - Langages
  - Scoring
  - Analyse de comportement...

## Cadre réglementaire et confiance client

- AI Act européen : ce que les commerciaux doivent savoir (classification et responsabilité)
- RGPD et données clients (données sensibles, droit du client)
- Transparence et éthique commerciale

## Choisir une solution IA pour l'équipe commerciale

- Critères d'évaluation technique :
  - Traitement
  - Paramètre
  - Contexte...
- Critères concrets pour les commerciaux :
  - Usage
  - Simplicité
  - Qualité
  - Impact
- Evaluation sur données propriétaires :
  - Jeu de test
  - Métriques personnalisées
  - Zero-shot...
- Grille de décision et processus de sélection :
  - Performance
  - Coût
  - Conformité
  - Explicabilité
  - Intégrabilité
- Questions à poser aux fournisseurs et à l'IT

### Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Construire une grille simple d'évaluation de 3 outils IA pour la prospection :
  - Temps gagné
  - Facilité d'usage
  - Pertinence des leads
  - Impact perçu sur la relation client
  - Niveau de risque

Jour 1 – Après-midi

## Comprendre et limiter les biais de l'IA commerciale

- Biais possibles dans les outils IA de vente :

- Favoritisme
- Sur sollicitation
- Déséquilibre...
- Méthodes de détection des biais :
  - Métriques de fairness
  - Audit...
- Pourquoi c'est un problème pour le commercial :
  - Perte d'opportunités
  - Image
  - Non-conformité...
- Stratégies de mitigation :
  - Rééquilibrage
  - Contraintes
  - Post-processing
  - Supervision

#### *Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)*

- *Analyse d'un jeu de recommandations de leads ou de produits :*
  - *Identifier à quels profils l'IA donne systématiquement la priorité*
  - *Discuter des risques business et éthiques*
  - *Proposer des garde-fous commerciaux*

#### **Sécuriser l'usage des outils IA au quotidien**

- Risques concrets pour un commercial :
  - Informations confidentielles
  - Absence de relecture
  - Engagements contractuels...
- Bonnes pratiques d'usage
- Rôle du management commercial :
  - Comité IA
  - Règles d'usage
  - KPI
  - Veille réglementaire

#### **Monitoring et maintien en condition opérationnelle**

- Surveillance continue des modèles
- Red teaming et tests adversariaux continus
- Plan de réponse aux incidents IA

- Gouvernance et auditabilité

### Suivi, pilotage et amélioration continue

- Suivre l'impact de l'IA sur la performance commerciale (KPI, qualité...)
- Remonter les incidents et ajuster (procédure, ajustements)
- Gouvernance "légère" côté commerce (référénts, revue...)

## Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

## Modalités pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

*\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel*

*\*\* ratio variable selon le cours suivi*

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

## Détails de la session

Le 14 décembre 2026 (1 jour / 7 heures)

Le Havre

Le 14 décembre 2026

Le Havre

- 14 décembre 2026 ..... 9h00 – 17h00