J’organise
Vente et relation client

Construire une chaîne de travail commercial sans déléguer les engagements.

Résultat professionnel visé

À l’issue de la formation, vous disposez d’une fiche mission individuelle testée précisant les étapes, les contributions de l’humain et de l’IA, les contrôles, les validations et les conditions d’usage.

Exemple de mission : Préparer un rendez-vous stratégique à partir d’informations autorisées et d’une offre validée.

L’essentiel de la formation

Repère	Organisation
Durée totale de participation	15 h 30
Séances synchrones	14 h hors pauses : deux journées de 7 h espacées de 7 à 15 jours
Travail obligatoire entre les journées	1 h 30 de travail individuel
Format	Intra-entreprise, en présentiel ou en classe virtuelle synchrone
Effectif maximum	6 participants en présentiel ; 3 à distance
Tarif par session	2 600 € en présentiel ; 2 400 € à distance. Prix nets de taxe - TVA exonérée.
Sanction	Attestation de fin de formation - formation non certifiante

Les pauses s’ajoutent aux heures pédagogiques : une journée de 7 h de formation ne correspond pas à une amplitude de présence de 7 h pauses comprises.

Une même formation, adaptée au domaine choisi

Un socle pédagogique commun, adapté à votre métier. Les compétences, la progression générale et les modalités d’évaluation sont communes. La situation professionnelle, les exemples, les données d’exercice, les points de contrôle et la production métier sont adaptés au domaine choisi.

Public concerné

Commerciaux, business developers, responsables de comptes, chargés d'affaires, ingénieurs d'affaires, responsables commerciaux et équipes de vente BtoB.

Prérequis

- Avoir suivi J'utilise ou démontrer une maîtrise équivalente avant la session.
- Décrire au positionnement l'activité choisie, ses critères de qualité et ses points de validation.
- Disposer d'une activité récurrente relevant du domaine commun choisi par le commanditaire.
- Disposer d'un ordinateur et d'un outil d'IA autorisé par l'organisation.
- Utiliser uniquement des documents fictifs, neutralisés, publics ou expressément autorisés.

Objectifs pédagogiques

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

- délimiter une mission récurrente par sa finalité, son déclencheur, son résultat et ses exclusions ;
- cartographier les étapes, les entrées, les sorties, les dépendances et les risques de propagation ;
- répartir les contributions entre l'IA, le professionnel, les contrôleurs et les validateurs ;
- construire les consignes utiles et définir les critères de contrôle associés ;
- tester la chaîne, diagnostiquer un écart et corriger une variable de manière justifiée ;
- documenter les validations, la transparence, la circulation, les limites et les conditions d'arrêt.

Application à votre métier

Les contrôles portent sur l'exactitude, les sources, la distinction entre faits et hypothèses, la personnalisation, la cohérence avec l'offre, les prix, les remises, les promesses, les engagements et la traçabilité CRM.

L'IA prépare ; le commercial analyse, décide, engage la relation et assume.

Autres missions possibles dans ce domaine : Préparation de rendez-vous, prospection ciblée, relance, revue de compte ou compte rendu CRM.

Chaque participant travaille sur une seule mission individuelle, dans un domaine commun au groupe. Le formateur apporte la méthode ; vous conservez l'expertise et la décision métier.

Première journée - Construire la mission

Durée	Séquence	Méthodes et moyens	Objectif	Production ou preuve
30 min	Se positionner et cadrer le domaine	Positionnement de l'activité candidate ; fiche de cadrage.	Identifier l'attente prioritaire et l'activité pressentie dans le domaine choisi.	Attente prioritaire et activité pressentie
60 min	Délimiter l'activité et la mission	Travail de délimitation ; fiche de cadrage.	Délimiter une mission récurrente par sa finalité, son déclencheur, son résultat et ses exclusions.	Finalité, déclencheur, résultat et exclusions
75 min	Cartographier étapes, entrées et sorties	Cartographie ; carte de mission.	Cartographier les étapes, les entrées, les sorties, les dépendances et les risques de propagation.	Première carte de mission
60 min	Répartir les contributions humain-IA	Répartition des contributions ; matrice humain-IA.	Répartir les contributions entre l'IA, le professionnel, les contrôleurs et les validateurs.	Matrice des responsabilités
90 min	Modéliser un cas collectif de bout en bout	Étude de cas métier ; cas collectif et fiche mission collective.	Modéliser les étapes, les contributions et les contrôles d'une mission collective de bout en bout.	Fiche mission collective
75 min	Construire la première fiche mission individuelle	Travail individuel ; canevas de consigne et fiche mission.	Construire une première fiche mission individuelle et les consignes permettant d'obtenir les sorties prévues.	Première mission et consignes structurées
30 min	Préparer le test d'intersession	Préparation à partir du protocole et du journal de test.	Préparer l'exécution de la première version de la mission et la consignation des écarts.	Protocole et journal de test

Total : 420 minutes, soit 7 h pédagogiques hors pauses.

Intersession - Tester la première mission

1 h 30 de travail individuel obligatoire. Vous exécutez la première version de la mission, conservez les résultats intermédiaires autorisés et consignez les écarts dans un journal de test. Le travail d'intersession est remis avant la deuxième journée afin de pouvoir être vérifié. La preuve finale reste obligatoire.

Deuxième journée - Fiabiliser et démontrer la mission

Durée	Séquence	Méthodes et moyens	Objectif	Production ou preuve
45 min	Exploiter le retour d'intersession	Exploitation du journal de test et des résultats intermédiaires autorisés.	Exploiter les résultats intermédiaires et les écarts consignés pendant le test d'intersession.	Journal de test enrichi
60 min	Analyser les écarts et points de rupture	Analyse des écarts consignés dans le journal de test.	Diagnostiquer et prioriser les écarts et les points de rupture de la mission.	Diagnostic priorisé
75 min	Fiabiliser la chaîne et les contrôles	Correction de la mission ; grille et plan de contrôle.	Corriger une variable de manière justifiée et associer aux sorties utiles des critères, un contrôle et une validation identifiables.	Mission améliorée et plan de contrôle
60 min	Définir validation, transparence et circulation	Travail sur le tableau des validations et la fiche T.R.A.C.E.	Documenter les validations, la transparence, la circulation, les limites et les conditions d'arrêt.	Tableau des validations et fiche T.R.A.C.E.
105 min	Réaliser le test final de bout en bout	Test individuel sans conception directe du formateur ; outil d'IA autorisé et traces utiles.	Exécuter la chaîne complète et conserver les traces utiles.	Preuve complète individuelle
45 min	Présenter et justifier la fiche mission	Présentation argumentée de la fiche mission ; justification orale.	Justifier la fiche mission, le diagnostic d'un écart et la correction d'une variable.	Justification orale
30 min	Capitaliser et préparer le réemploi	Capitalisation de la fiche mission ; plan de réemploi.	Documenter une mission réutilisable et préparer son réemploi.	Mission réutilisable et plan de réemploi

Total : 420 minutes, soit 7 h pédagogiques hors pauses.

Méthodes et moyens pédagogiques

La formation-action associe étude de cas métier, cartographie, démonstration commentée et analyse d'incident. Les ateliers individuels, la relecture croisée, l'expérimentation et les retours du formateur préparent la présentation argumentée d'une production.

L'aide diminue progressivement : le formateur montre, guide, questionne, observe puis évalue votre autonomie. Vous utilisez notamment les repères Rôle IA - Mission IA - Objectif humain, le contrôle humain et la fiche T.R.A.C.E.

Les moyens comprennent un cahier numérique de travail, une fiche de cadrage, une carte de mission, une matrice humain-IA, un canevas de consigne, une grille de contrôle, un journal de test, une fiche T.R.A.C.E. et un plan de réemploi. Un jeu de données neutralisé, un cas collectif, un outil d'IA autorisé et une solution de secours hors ligne complètent ces moyens.

Évaluation des acquis

Le diagnostic préalable examine les acquis de J'utilise ou leur équivalence, l'activité candidate, l'outil et les documents utilisables.

Pendant les travaux, l'évaluation porte sur le cadrage, la cartographie, la matrice humain-IA, les versions successives de la mission et le journal d'intersession.

L'évaluation finale est individuelle. Elle repose sur la fiche mission, le test complet, ses traces, une correction issue d'un diagnostic et la justification orale. Le test est réalisé **sans conception directe du formateur**.

Critère	Attendu observable	Preuves examinées
Délimitation de la mission	Préciser la finalité, le déclencheur, le résultat, le périmètre et les exclusions.	Fiche de cadrage de la mission.
Cartographie	Représenter les étapes, entrées, sorties, dépendances et risques de propagation.	Carte de mission.
Répartition humain-IA - obligatoire	Attribuer les contributions, les contrôleurs, les validateurs et les décisions humaines.	Matrice humain-IA et responsabilités documentées.
Données et consignes - obligatoire	Utiliser des entrées autorisées et des consignes permettant d'obtenir les sorties prévues.	Entrées utilisées, chaîne de consignes et sorties conservées.
Contrôles et validations - obligatoire	Associer à chaque sortie utile des critères, un contrôle et une validation identifiables.	Grille et plan de contrôle ; tableau des validations.
Test de bout en bout - obligatoire	Exécuter la chaîne complète et conserver les traces utiles.	Preuve individuelle du test final et résultats intermédiaires.

Critère	Attendu observable	Preuves examinées
Diagnostic et correction	Diagnostiquer un écart et corriger une variable de manière justifiée.	Diagnostic, traces de la correction et justification orale.
Transparence et conditions d'usage	Documenter les validations, la transparence, la circulation, les limites et les conditions d'arrêt.	Fiche T.R.A.C.E. et conditions d'usage documentées.

Pour valider les acquis, les quatre critères obligatoires doivent être acquis : répartition humain-IA ; données et consignes ; contrôles et validations ; test de bout en bout. Au moins 7 critères sur 8 doivent être acquis au total, et le test final doit être réalisé sans conception directe du formateur.

Productions conservées

- Fiche de cadrage, cartographie, matrice humain-IA et chaîne de consignes.
- Versions initiale, améliorée et réutilisable de la mission, journal de test, diagnostic des écarts et plan de contrôle.
- Preuve du test final, conditions d'usage et plan de réemploi.
- Grille des informations autorisées et grille de contrôle commercial.

Limites et suite de parcours

La formation ne constitue ni un audit organisationnel, ni une intégration technique, ni une automatisation, ni une validation juridique ou de sécurité, ni une autorisation de déploiement collectif.

Une suite de parcours est possible avec Je pilote - équipe, dans le cadre d'un pilote contrôlé, pour décider et encadrer un usage collectif de l'IA.

Modalités et délai d'accès

L'inscription est confirmée après analyse du besoin, vérification des prérequis et des conditions techniques, validation du devis ou de la convention et accord sur la date.

Délai indicatif : jusqu'à 7 jours après validation administrative, sous réserve de disponibilité.

Tarif et financement

Modalité	Tarif par session
Présentiel	2 600 €
Classe virtuelle synchrone	2 400 €

Prix nets de taxe - TVA exonérée. Le tarif porte sur la session de 15 h 30, intersession obligatoire comprise. **Ce n'est pas un prix par participant.**

Autofinancement ou financement par l'entreprise. Une prise en charge par un OPCO peut être étudiée selon les critères applicables. La certification Qualiopi ne garantit pas automatiquement le financement.

Accessibilité

Les besoins liés au handicap sont recueillis avant la session. Les supports, le rythme, les pauses, la restitution ou l'organisation peuvent être adaptés lorsque ces adaptations permettent d'atteindre les objectifs.

Référente handicap : Sabrina Mokhtar - 06 58 59 78 39 - Sabrina@kapformia.com.

Formatrice et organisme

Sabrina Mokhtar, formatrice professionnelle d'adultes titulaire du titre professionnel FPA, consultante en IA générative et transformation des usages métier.

SAS Kapital Image - nom commercial KapForm'IA.

SIRET : 920 821 592 00010. Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93132076613. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Organisme de formation certifié Qualiopi au titre de la catégorie Actions de formation.

Contact : Sabrina Mokhtar - 06 58 59 78 39 - Sabrina@kapformia.com. Formation non certifiante.

Résultats et amélioration

Les résultats relatifs à la satisfaction, à l'atteinte des objectifs et à l'assiduité seront publiés lorsqu'ils seront disponibles et validés. Chaque taux publié précisera sa période, son périmètre, le nombre de répondants et sa méthode de calcul.

Un questionnaire de satisfaction à chaud, une évaluation distincte des contenus et des enseignements, et l'analyse des difficultés, réclamations et écarts servent à décider des améliorations.