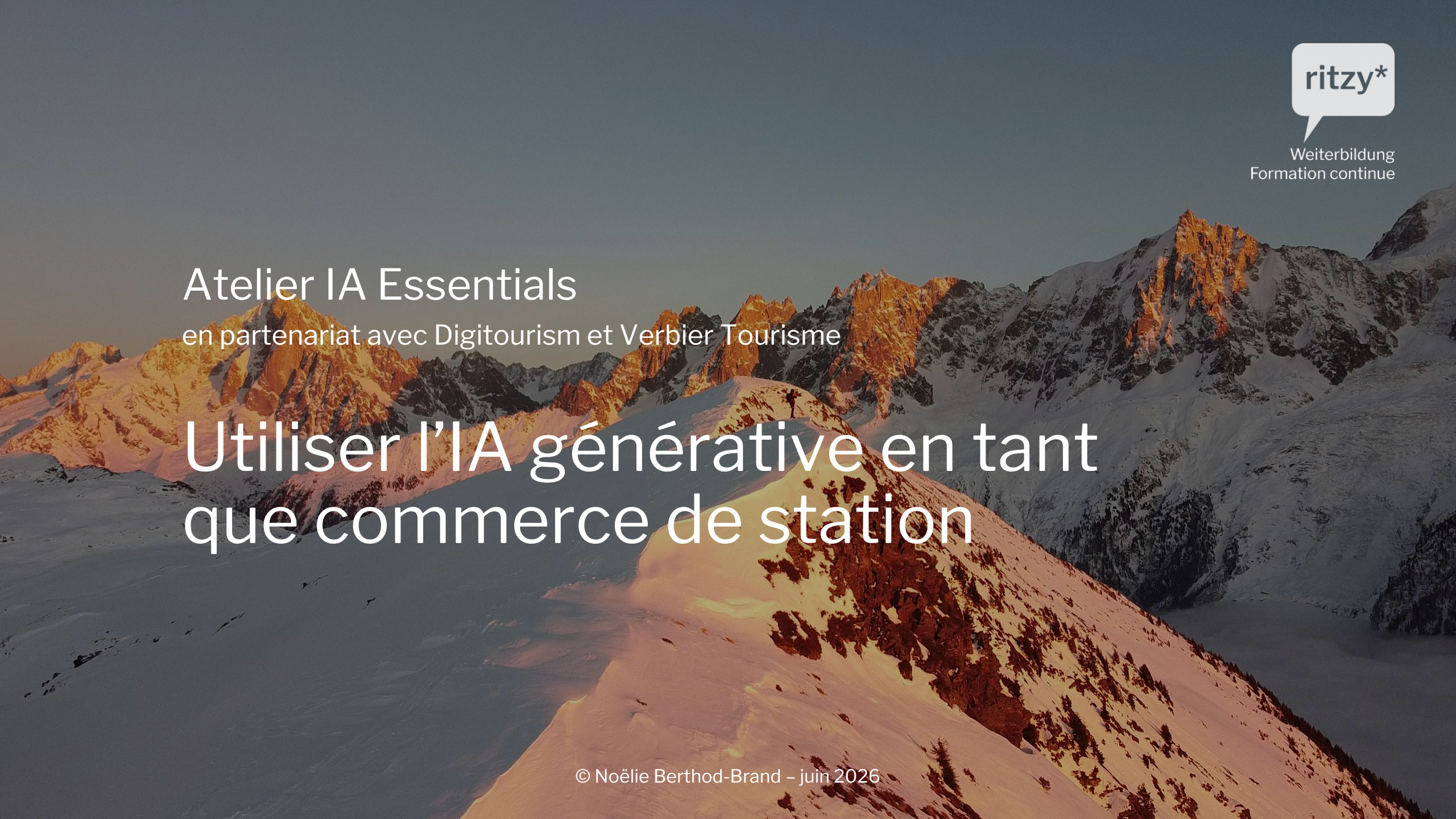




ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Atelier IA Essentials

en partenariat avec Digitourism et Verbier Tourisme

Utiliser l'IA générative en tant que commerce de station

HERE I AM!

Noëlie Berthod-Brand

spécialiste et formatrice en
marketing digital et IA
cappuccino addict



noelieberthod.ch



Téléchargez dès maintenant les supports de cours

Allez sur

my.ritzy.ch/110670

Ou scannez ce QR code



44 %

des voyageurs européens et américains utilisent l'IA pour réserver et planifier leurs voyages (contre 27 % en 2024).

(source: Rapport «Now next '24» de Omio)

13,38

milliards de \$, c'est la valeur du marché mondial de l'IA appliquée au tourisme attendue d'ici 2030.

(source: MarketsandMarkets - 2025)

1 md

d'utilisateurs-trices actifs/actives hebdomadaires, c'est ce que compte à ce jour ChatGPT.

(source: OpenAI)

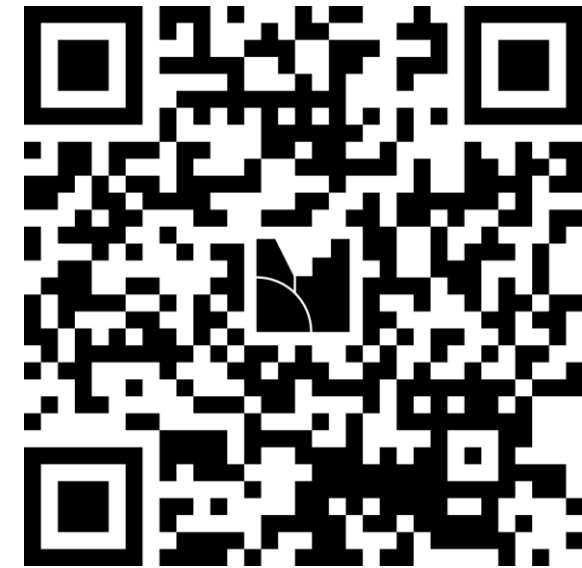
Objectifs de cet atelier

1. Comprendre ce qu'est l'intelligence artificielle et son impact sur le commerce local
2. Apprendre à utiliser correctement un agent conversationnel
3. Tester la réalisation de quelques tâches avec l'IA
4. Identifier quelques pistes concrètes d'utilisation
5. Aborder les limites de cette technologie...



Commençons par un mini sondage

Allez sur
menti.com
puis entrez le code
2515 8421



Ou scannez ce QR code





Utiliser
l'intelligence
artificielle

Qu'est-ce que l'IA générationnelle ?

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue



A votre avis,
qu'est-ce
que cette
machine ?



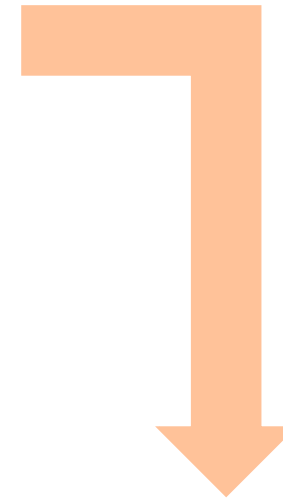
L'émergence de l'IA

1 Explosion des **puissances de calcul**

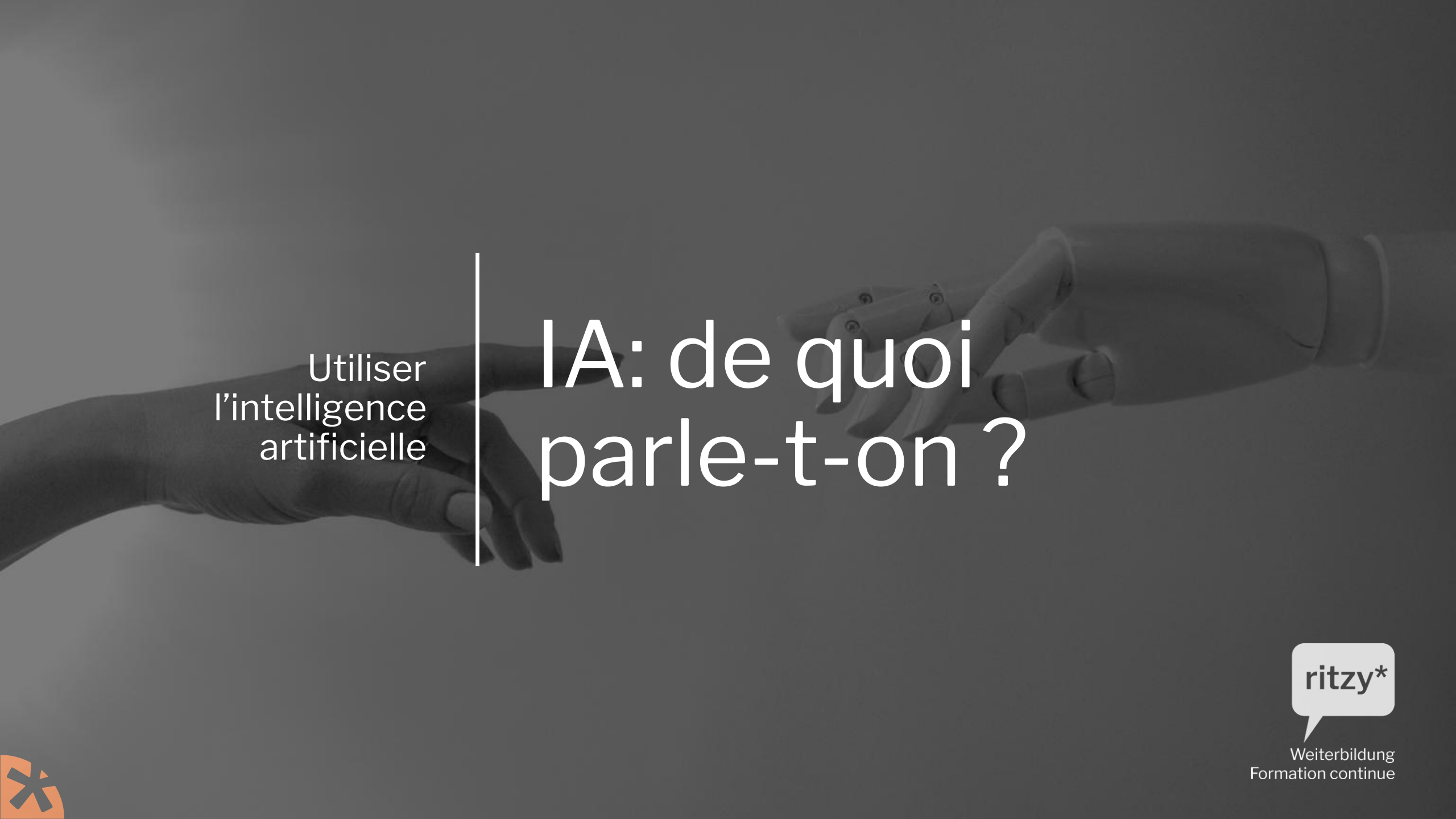
2 Explosion des **capacités de stockage** (Big Data)

3 Développement exponentiel des **connexions en réseau**

4 Traitement automatique du **langage naturel**



Emergence des transformeurs génératifs auto-entraînés ou **IA générative** autrement dit: **GPT**



Utiliser
l'intelligence
artificielle

IA: de quoi parle-t-on ?

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue



L'IA généraliste, c'est ça :

Je dois changer de téléphone. Aide-moi à trouver l'appareil idéal pour moi. Mes critères principaux: Android, moins de CHF 600.-, excellent appareil photo, pas trop grand, éventuellement reconditionné, très bons avis utilisateurs.

Réflexion durant 1m 19s >

Pour ce que tu cherches, tu as vraiment de très belles options sous les 600.-.

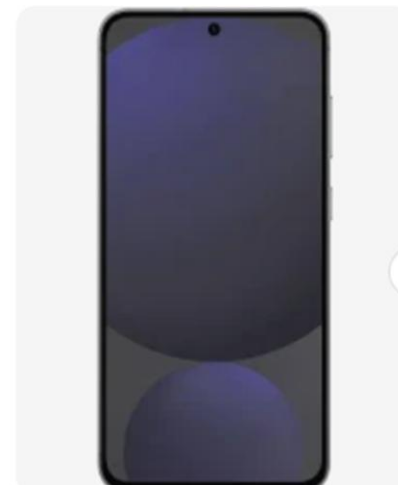
Si je devais te faire un *shortlist* pour une utilisatrice exigeante qui veut un super appareil photo sans brique géante dans la main, je partirais là-dessus 📱



Google Pixel 8 (neuf ou reconditionné)
379.00 CHF • Interdiscount

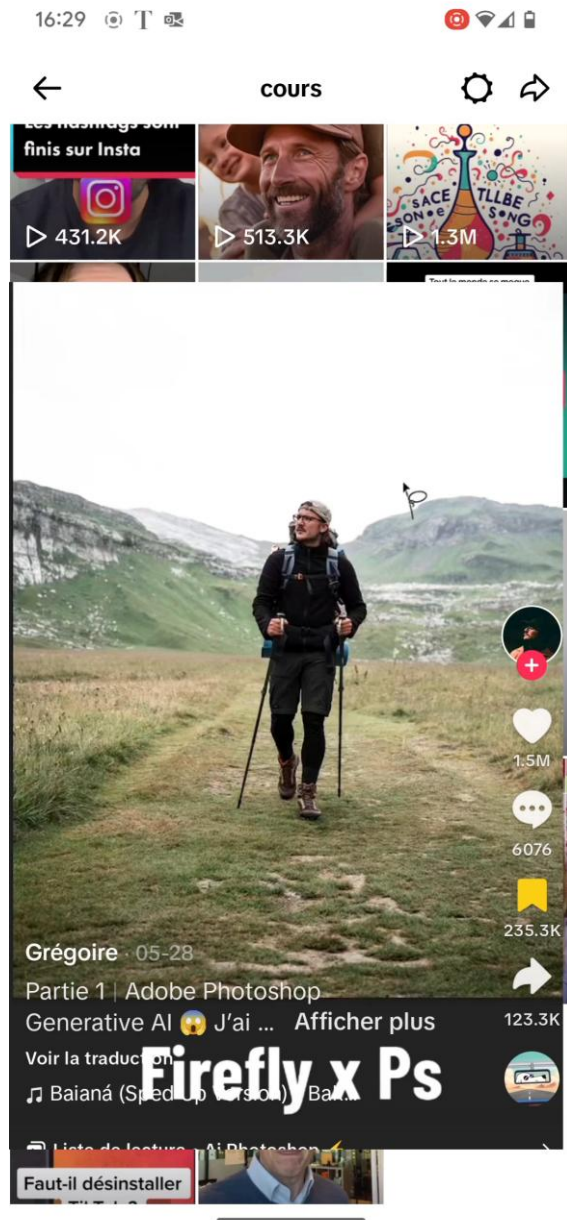


Samsung Galaxy S23
399.95 CHF • Conforama.ch



Samsung Galaxy S24 FE
549.00 CHF • Fust + autres

C'est aussi ça :



© Noëlie Berthod-Brand

Et ça :



ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Ou encore ça :



ça :



Une étude menée par 22 diffuseurs publics internationaux d'information* pointe que **45% des réponses produites par des assistants comme ChatGPT, Copilot et Gemini concernant l'actualité contiennent des erreurs majeures** ou des distorsions.

* Etude internationale menée par la BBC et l'Union Européenne de Radio-Télévision (UER) sur l'intégrité des actualités dans les assistants d'IA – 1^{er} semestre 2025

Utiliser
l'intelligence
artificielle

Comment les clients utilisent l'IA pour trouver un commerce?

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Qu'est-ce qui caractérise le **comportement de recherche** des futurs clients **avec l'IA** ?

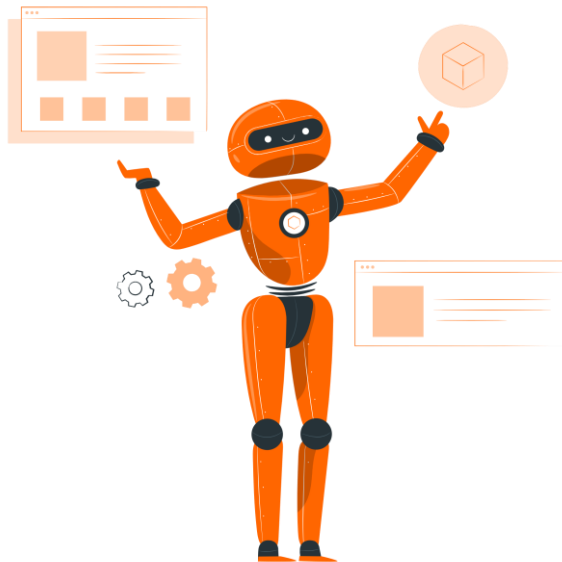
1. Requêtes **intentionnelles** en langage naturel, longues et contextualisées
2. Attente de **recommandation**, pas de résultat
3. Confiance déléguée à l'IA
4. Comportement de plus en plus **vocal** et mobile

Exemple concret de requête dans un moteur de réponse:

- « Je veux louer des skis de freeride à Noël en les faisant livrer directement à mon hôtel.»

A vous
de jouer !

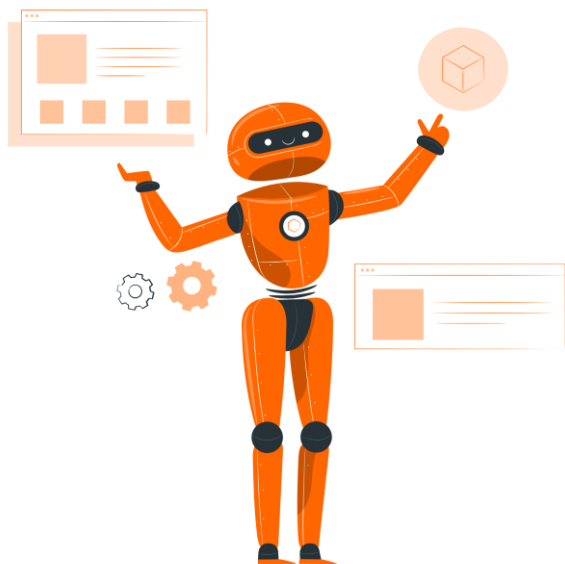
Comment mon établissement apparaît dans les moteurs de réponse ?



- Objectifs : mettez-vous dans la peau de clients qui recherchent un produit/service que vous vendez et testez différentes requêtes dans des moteurs de réponse.
- Organisation : individuelle
- Durée : 15 minutes

A vous
de jouer !

Comment mon établissement apparaît dans les moteurs de réponse ?



Quelques suggestions d'éléments à observer:

- ☐ L'entreprise apparaît-elle ?
- ☐ Les informations sont-elles exactes (attention aux avis !)
- ☐ La description est-elle adaptée / à votre avantage ?
- ☐ Et les concurrents ?

Help ChatGPT discover your products

What's the best espresso machine under \$200 that comes close to the taste of coffee in Italy?

If you're aiming to recreate the ambiance of an Italian café at home without exceeding a \$200 budget, there are several espresso machines that can deliver rich, authentic flavors. Below are some top picks that balance quality and affordability:

Versatile Choice



De'Longhi ECP3220 Espresso Machine
\$119.95
De'Longhi and 9 others

Compact Design



Gevi Compact Professional Semi-Automatic Espresso...
\$124.99
GEVI and 3 others

Best Budget Choice



De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine
\$99.95
Purilite

ChatGPT chooses products independently. Learn more >

Top Selections Explained:

- De'Longhi ECP3220 Espresso Machine**
Versatile Choice
With adjustable controls and a self-priming operation, the manual steam wand is a great addition to the espresso-making process. The manual steam wand is a great addition to the espresso-making process, enhancing your at-home barista experience.

Ask ChatGPT

Best Budget Choice



De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine
★★★★☆ 4.3 (412)

Purchasing options

De'Longhi	\$99.95	Buy
De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine Free delivery by Wed, Apr 30, · 30-day returns		
Walmart	\$90.99	Buy
De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine Free delivery		
BrandsMart USA	\$89.99	Buy
De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine Free delivery by Thu, Apr 24, · 30-day returns		





Utiliser
l'intelligence
artificielle

Domaines d'application pour un commerce de station

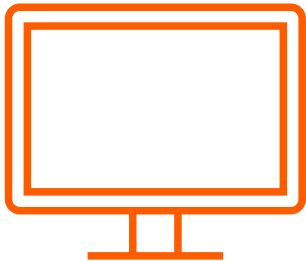
ritzy*

Weiterbildung
Formation continue



Quelques idées d'application possibles pour un(e) commerçant(e)

Administration



- ☐ Rédiger des offres commerciales
- ☐ Prendre des PV
- ☐ Résumer des échanges clients
- ☐ Résumé des tendances sectorielles
- ☐ Benchmark de la concurrence locale

Exemple: créer un devis

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

1

Comporte-toi comme le responsable commercial de notre entreprise de nettoyage. En te basant sur notre grille tarifaire (<https://chez-nous-clean.ch/tarifs>), crée un devis structuré pour un nettoyage de fin de bail pour une maison de 150 m². Voici les coordonnées de la cliente:
Noëlie Berthod-Brand
Rue des Etreys 16G
3979 Grône
Indique également les conditions de vente usuelles.



Prestation : Nettoyage complet de fin de bail avec garantie de remise

✓ **Prestations incluses**

- Nettoyage complet de toutes les pièces (sols, murs lessivables, plinthes)
- Nettoyage intérieur et extérieur des armoires et placards
- Nettoyage complet de la cuisine (électroménager inclus : four, hotte, plaques, réfrigérateur)
- Nettoyage et détartrage complet des sanitaires
- Nettoyage des vitres, cadres et rails
- Nettoyage des stores accessibles
- Nettoyage des portes et interrupteurs
- Aspiration et lavage approfondi de tous les sols
- Remise en état générale en vue de l'état des lieux
- Garantie de présence lors de l'état des lieux

🔥 **Détail financier**

Selon notre grille tarifaire actuelle pour un nettoyage de fin de bail :

Maison 150 m²
CHF 1'190.- TTC

(Prix indicatif basé sur la surface annoncée. Un ajustement peut être effectué si l'état du bien nécessite un travail supplémentaire non standard – ex. encrassement important, calcaire excessif, poils d'animaux, etc.)

🔵 **Garantie**

Nous garantissons notre intervention :
En cas de remarque justifiée lors de l'état des lieux, nous intervenons sans frais supplémentaires pour les points concernés.

✳️ **Conditions générales de vente**

- Le logement doit être vidé de tout mobilier et effets personnels le jour de l'intervention.

2



Voici notre logo. Crée un document prêt à imprimer



DEVIS

Cliente :
Noëlie Berthod-Brand
Rue des Etreys 16G
3979 Grône

Date : 28.02.2028
Validité : 30 jours

Nettoyage de fin de bail – Maison individuelle 150 m²

- Nettoyage complet de toutes les pièces
- Nettoyage intérieur et extérieur des armoires
- Nettoyage complet de la cuisine (électroménager inclus)
- Nettoyage et détartrage des sanitaires
- Nettoyage des vitres, cadres et rails
- Nettoyage des stores accessibles
- Nettoyage des portes et interrupteurs
- Aspiration et lavage approfondi de tous les sols
- Garantie de présence lors de l'état des lieux

Description	Montant TTC
Nettoyage fin de bail – Maison 150 m ²	CHF 1'190.-

Conditions générales :

- Le logement doit être entièrement vidé.
- Eau et électricité doivent être accessibles.
- Paiement à 10 jours net.
- Annulation gratuite jusqu'à 72h avant l'intervention.
- Garantie de reprise en cas de remarque justifiée lors de l'état des lieux.

© Noëlie Berthod-Brand

Quelques idées d'application possibles pour un(e) commerçant(e)

Vente et conseil clients



- ☐ Rédaction de mails spécifiques
- ☐ Création de fiches produits
- ☐ Création d'argumentaires de vente
- ☐ Création de signalétique de vente

Exemple: rédiger un e-mailing spécifique



Rédige un mail de remerciement à une personne venant de créer un compte sur mon site.
Mon site est un shop d'articles pour l'escalade. Sur un ton drôle, sympathique et amusant.



Objet : You Rock! 🎉 Merci pour ton inscription sur notre rocher virtuel!

Cher(e) grimpeur(se) intrépide,

Waouh, arrête tout ce que tu fais et fais un high-five virtuel avec moi 🙌 parce que tu viens de rejoindre la communauté la plus cool de tous les temps – celle des amateurs de verticalité et de prises improbables ! C'est avec une joie débordante que je t'envoie ce mail pour te dire un énorme MERCI d'avoir créé un compte sur notre shop d'articles pour l'escalade.

Tu es officiellement devenu(e) un membre à part entière de notre gang de casse-cou, de passionnés de magnésie et de maîtres de la grimpe. Nous sommes ravis de t'accueillir dans notre monde où chaque prise compte, où chaque chausson est le compagnon de ta progression, et où chaque mousqueton est ton allié contre la gravité (ou presque) !

D'ici là, tu trouveras dans notre boutique en ligne un assortiment de produits qui feront battre ton cœur de grimpeur/se plus fort : des chaussons qui te feront te sentir comme Spider-Man, des harnais plus confortables que ton pyjama préféré et bien plus encore. Attends-toi à être époustouflé(e) par notre sélection qui ne manquera pas de faire briller tes yeux d'étoiles de l'escalade.



Weiterbildung
Formation continue

Exemple: créer un argumentaire de vente

1

Je suis le propriétaire d'un magasin de sport à Verbier, spécialisé dans le matériel de montagne. Nous venons de recevoir un nouveau produit: Edelrid OHMEGA. Pour mon équipe de vente, crée une explication simple et efficace, ainsi qu'un argumentaire de vente.



2

Génère maintenant un quiz à partager avec mon équipe pour tester leurs connaissance sur ce produit après qu'ils aient lu la fiche



5. À qui le proposer (profils clients typiques à Verbier)

- **Couples ou familles avec écart de poids important**, venant grimper en falaise dans la région ou s'entraîner en salle avant une sortie alpine.
- **Groupes/amis de gabarits très différents** en vacances qui veulent grimper ensemble sans que ce soit l'un qui "porte" l'autre à chaque chute.
- **Grimpeurs qui font de la grande voie ou de l'alpinisme en corde à un brin** (single rope, 8.6 à 10.5mm), qui apprécient un objet léger à garder "juste au cas où" dans le sac.
- **Moniteurs/guides locaux** qui encadrent des clients de poids variés : argument de sécurité et de confort professionnel.

6. Argumentaire de vente : phrases clés

- "Vous avez déjà été catapulté contre le mur quand votre partenaire chutait ? C'est exactement ce que ce produit règle."
- "Il pèse moins de 200 grammes, vous l'oubliez dans le sac jusqu'au jour où vous en avez besoin."
- "Le réglage se fait en 2 secondes avec la sangle, pas besoin d'outil ni de notice."
- "C'est le même principe que l'OHM que vous connaissez peut-être, mais en plus léger, avec une poulie qui facilite le clip, et qui freine plus tôt donc plus en douceur."

QUIZ PRODUIT - EDELRID OHMEGA

Vérifie tes connaissances

Question 1 / 8

Quel est le poids de l'OHMEGA ?

90 g

190 g

290 g

390 g

Quelques idées d'application possibles pour un(e) commerçant(e)

Marketing



- ☐ Retouche photos produits
- ☐ Réponses aux avis Google
- ☐ Création de contenu pour les réseaux sociaux
- ☐ FAQ pour le site web
- ☐ Création de flyers

Exemple : retoucher ses photos

User



Remplace l'arrière-plan de ce mug: il est posé sur un rebord de fenêtre en bois rustique (aspect chalet). Par la fenêtre, on aperçoit derrière des montagnes enneigées du Val d'Anniviers. Il neige légèrement dehors. Rendu cosy et réaliste.



Exemple : retoucher ses photos



Efface la peinture sur la vitre et répare la



Quelques idées d'application possibles pour un(e) commerçant(e)

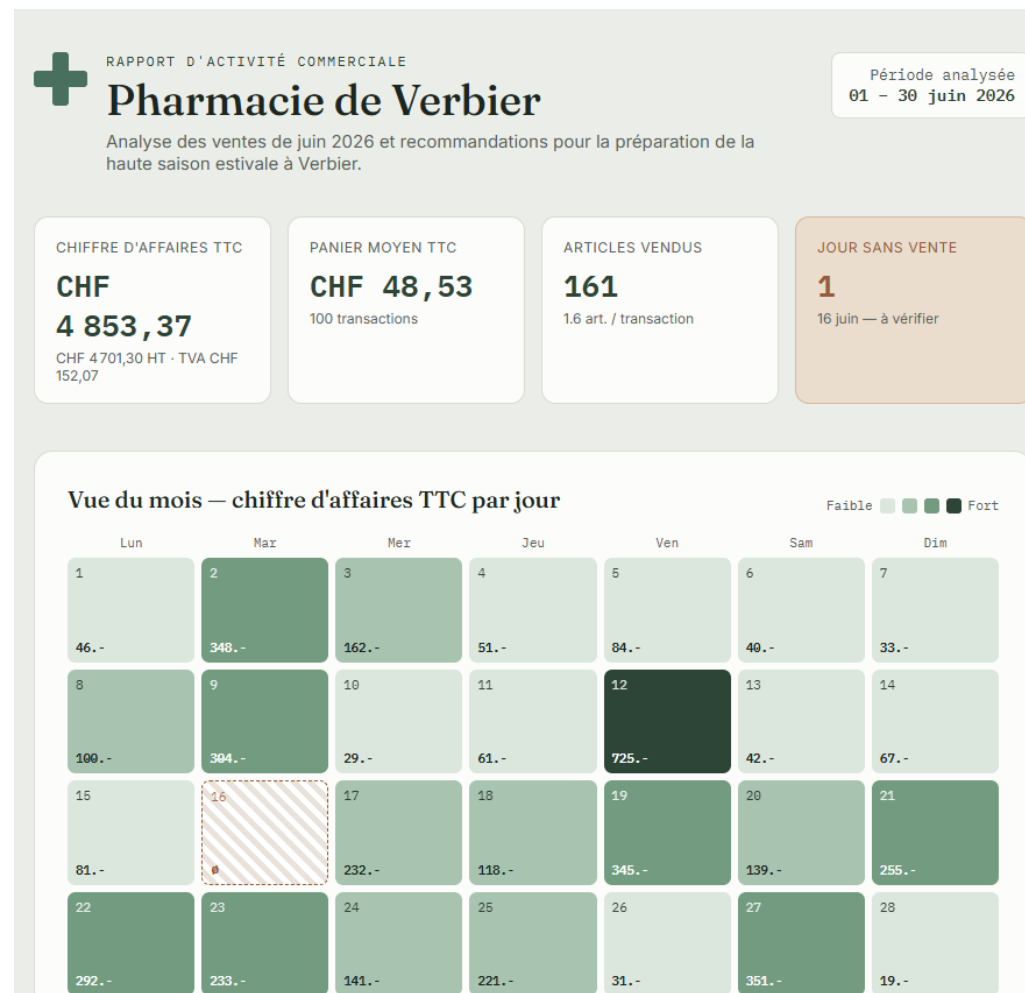
Organisation interne



- ☐ Création de check-lists
- ☐ Organisation des plannings
- ☐ Planification des tâches
- ☐ Analyse de son budget

Exemple: analyse des ventes

Voici le récapitulatif des ventes de notre pharmacie à Verbier pour le mois de juin. Comporte-toi comme un business analyst: analyse le fichier, effectue un rapport visuel et interactif des points saillants et propose des recommandations pour juillet.





Utiliser
l'intelligence
artificielle

Bonnes pratiques

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Rédiger un bon prompt

Pensez
REACTOR:

Rôle
Environnement
Action
Contrainte
Tonalité
Objectif
Résultat



Utiliser
l'intelligence
artificielle

Et les outils?

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Outils d'IA intéressants pour un(e) commerçant(e)

Agents conversationnels: les « couteaux suisses »



ChatGPT



peut couvrir 60–70 %
des usages utiles pour
vous

Alternatives

Gemini

Mistral

Claude

Perplexity

EurlA (Infomaniak)

Outils d'IA intéressants pour un(e) commerçant(e)

Copilot: un outil déjà intégré à vos outils du quotidien



Copilot



- Résumé de mails
- Rédaction de mails
- Amélioration un document
- Analyse de données
- Génération des formules
- Transformation d'un texte en tableau

Outils d'IA intéressants pour un(e) commerçant(e)

Canva: pour créer des supports de communication facilement

Canva



- Créer une offre promotionnelle
- Mettre en scène un article
- Créer un flyer
- Mettre en page un devis plus élégant
- Générer des visuels avant/après

Alternatives

Adobe Express
Playground

Utiliser
l'intelligence
artificielle

Créer un flyer à l'aide de l'IA générative

ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Exemple



Crée un flyer A5 pour mon entreprise (logo annexé) pour annoncer une session test du nouvel Edelrid OHMEGA sur notre mur d'escalade extérieur.

Texte:

Venez tester en conditions réelles le nouvel assistant au freinage qui révolutionne l'escalade en couple

Rendez-vous au magasin, tous les jours, de 14h à 18h.

20% de rabais pour tout achat de ce modèle sur présentation de ce flyer.

www.snellsports.com



ritzy*

Weiterbildung
Formation continue

Créez **un flyer** à l'aide de l'IA



- Objectif: créer un flyer prêt à être diffuser pour une offre en lien avec votre entreprise
- Résultat: envoyez votre plus belle réalisation à **hello@noelieberthod.ch**, pour la partager avec le groupe.
- Durée: 15 min
- Organisation: groupes de 2
- Matériel: l'outil d'IA générative de votre choix

Utiliser
l'intelligence
artificielle dans le
tourisme



Les limites

ritzy*

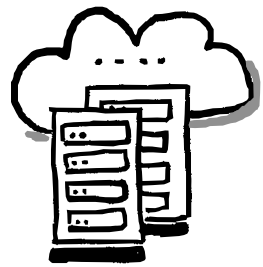
Weiterbildung
Formation continue



Quelques limites de l'IA générative (aujourd'hui)

1. Qualité et fiabilité
2. Uniformisation
3. Dépendance technologique
4. Propriété intellectuelle
5. Transparence et de confiance
6. Cadre légal aléatoire

Limites de l'IA générative : impact écologique



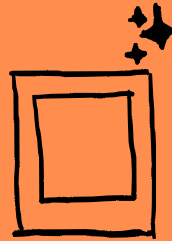
0,5%
de la consommation
électrique mondiale

1
requête

10
recherches



= G

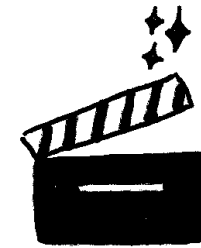


1
image HD
générée avec
l'IA

=

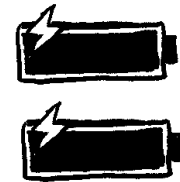


1
recharge complète
d'un téléphone
portable



1
vidéo de 6 sec.
générée avec
l'IA

=



2
recharges complètes
d'un ordinateur
portable

Limites de l'IA générative



Mon post LinkedIn
(si je me faisais
confiance)



Mon post LinkedIn
(après avoir demandé
à Chat GPT 1x)



Mon post LinkedIn
(après avoir demandé
à Chat GPT 10x)

Quelques ressources complémentaires:

- **Podcast** du Temps «IA qu'à m'expliquer»: letemps.ch/podcasts/ia-qu-a-m-expliquer
- **Article** «Intelligence artificielle : le vrai coût environnemental de la course à l'IA »: bonpote.com/intelligence-artificielle-le-vrai-cout-environnemental-de-la-course-a-lia
- **Site « ActuaIA »**: <https://www.actuia.com/>

Pour aller **plus loin**, la formation « IA Avancé »:



DE 9H À 12H

Plus d'info





Weiterbildung
Formation continue

Merci d'être là !

Noëlie Berthod-Brand
hello@noelieberthod.ch
+41 76 453 39 29

Toutes les
formations ritzy ici

