

## L'IA ET LE PHONING

**L'objectif pédagogique** : Etre en capacité d'utiliser des outils d'intelligence artificielle (IA) pour structurer et améliorer vos campagnes de phoning, afin d'optimiser vos échanges avec les candidats et clients internes.

**Niveau de la fiche** : intermédiaire

---

### Contenu pédagogique

#### 1. Définitions et notions de base

**Phoning dans le recrutement** : méthode de communication directe pour établir un premier contact avec un candidat ou un client interne, recueillir des informations, ou valider des aspects clés du processus de recrutement.

**Intelligence artificielle (IA)** est un ensemble de technologies capables d'analyser de grandes quantités de données et d'identifier des patterns, facilitant la prise de décision. Dans le contexte de la scorecard, l'IA peut vous aider à définir des critères, pondérer les compétences, et même analyser des comportements pour une évaluation plus précise.

#### 2. Rôles de l'IA dans la construction et le phoning

**Analyse des profils** : l'IA peut analyser les informations disponibles sur les candidats pour vous fournir des données clés comme leurs expériences, leurs compétences, ou leur activité récente (LinkedIn, réseaux sociaux, etc.).

**Personnalisation des scripts** : l'IA peut créer des scripts d'appel adaptés à chaque profil en fonction des informations recueillies, rendant vos appels plus pertinents et engageants.

**Analyse des retours** : en enregistrant et analysant les échanges, l'IA peut identifier les points d'amélioration dans votre discours ou détecter des signaux d'intérêt ou de réticence chez vos interlocuteurs.

#### 3. Méthodologie et bonnes pratiques

**Préparation initiale** : avant de passer un appel, utilisez un outil d'IA pour analyser le profil du candidat ou les attentes du client interne. Cette analyse vous permettra d'adapter votre approche.

**Personnalisation en temps réel** : au cours de l'appel, utilisez les suggestions de l'IA pour ajuster votre discours. Par exemple, si un candidat exprime une hésitation, l'IA peut suggérer une réponse adaptée en fonction des données disponibles.

**Suivi et amélioration** : après chaque appel, exploitez les analyses générées par l'IA pour ajuster vos scripts ou repérer les arguments qui fonctionnent le mieux.

#### Bonnes pratiques :

**Restez naturel** : bien que l'IA fournisse des scripts, adoptez une approche spontanée pour éviter un discours trop mécanique.

**Utilisez des données pertinentes** : concentrez-vous sur les informations clés fournies par l'IA pour enrichir la discussion sans surcharger votre interlocuteur.

**Validez les insights de l'IA** : croisez les recommandations de l'IA avec vos observations pour assurer leur pertinence.

#### **4. Exemple concret d'utilisation de l'IA pour le phoning :**

Pour contacter un candidat en recherche passive, l'IA peut analyser son profil LinkedIn pour identifier ses compétences récentes et ses centres d'intérêt. Elle peut ensuite générer un script personnalisé, par exemple : « Bonjour [Prénom], j'ai remarqué votre expertise en [Compétence clé] et votre récente expérience chez [Entreprise]. Nous avons un poste de [Intitulé] qui pourrait parfaitement correspondre à vos aspirations. Auriez-vous quelques minutes pour en discuter ? »

#### **5. Ressources complémentaires**

- Articles et tutoriels sur les outils d'IA pour le phoning dans le recrutement.
- Démonstrations d'outils tels que Gong, Outreach ou Crystal pour la personnalisation des appels.

#### **6. Éléments à retenir**

L'IA vous aide à rendre vos campagnes de phoning plus efficaces et personnalisées en vous fournissant des informations pertinentes et en automatisant certaines tâches. En combinant ces technologies avec votre expertise et votre authenticité, vous pouvez mener des appels plus engageants et pertinents, augmentant ainsi vos chances de capter l'attention de vos interlocuteurs.