

Un guide pratique sur l'IA pour les commerçants



© 2025 Les Echos Publishing

Recommandation de produits personnalisés selon les préférences ou les comportements d'achat, chatbots capables de répondre aux questions des clients 24h/24, prévision de la demande ou de gestion des stocks, générateurs de contenu marketing, de descriptifs produits ou de visuels, systèmes de détection de fraude... Les technologies basées sur l'IA peuvent aider les commerçants à gagner en efficacité, à améliorer l'expérience client et à prendre des décisions plus éclairées. À condition toutefois de bien maîtriser les enjeux techniques, éthiques et juridiques de cette révolution technologique.

Des points de vigilance

Pour les accompagner dans leur démarche d'adoption de l'intelligence artificielle, la Direction générale des Entreprises et le Conseil national du commerce publient un guide composé de quatre fiches pratiques, abordant quatre thèmes concrets pour le quotidien des commerçants : Améliorer le support client, Créer du contenu, Proposer des recommandations personnalisées, Optimiser la gestion des stocks. Chaque fiche détaille les bénéfices apportés par l'IA, la méthode à suivre, les points de vigilance à avoir en tête et une liste de solutions déployables.

Pour consulter le guide : www.entreprises.gouv.fr

