Docteur Digital
LA CLINIQUE · DOCDIGITAL.FR

KIT IA

# Des consignes pour le commercial, la comptabilité, le service client et la communication

Quatre consignes complètes à copier et adapter avec des informations autorisées, accompagnées des contrôles à effectuer avant utilisation.

**Arnaud Guedj, le Dr Digital** · Mis à jour le 22 octobre 2026 · docdigital.fr

## Comment utiliser ces consignes

Un prompt est la consigne donnée à un assistant IA. Copiez une consigne ci-dessous, puis ajoutez seulement des informations que votre entreprise autorise à partager. Les passages entre crochets sont les champs à compléter dans votre propre copie. Ne joignez pas de dossier client pour remplir ces champs.

## Pour le commercial

> Tu m'aides à préparer une réponse commerciale. Mon offre publique est la suivante : [description de l'offre]. Le besoin exprimé, reformulé sans information personnelle, est : [besoin]. Rédige une proposition de message qui explique en quoi l'offre répond au besoin, puis présente les points à clarifier avant un devis. Utilise un ton professionnel et simple. Appuie-toi uniquement sur les informations fournies. N'invente aucun prix, délai, engagement, témoignage ou avantage. Quand une information manque, pose une question au lieu de la compléter. Sépare le message proposé des questions à vérifier par le commercial.

Avant l'envoi, le commercial vérifie les caractéristiques de l'offre et les engagements avec la personne habilitée. Les prix et les coordonnées du destinataire sont ajoutés dans les outils de l'entreprise après cette vérification.

## Pour la comptabilité

> Tu m'aides à préparer une procédure interne de contrôle des pièces comptables. Le type de pièce est : [facture fournisseur, note de frais ou justificatif]. Notre circuit de validation est : [description générale sans noms ni coordonnées]. Propose une liste de contrôles à faire avant transmission à la personne chargée de la comptabilité. Pour chaque contrôle, indique le document à consulter et la

> question à poser en cas de manque. N'invente aucune règle fiscale, aucun taux et aucune écriture comptable. Signale les points qui nécessitent une validation par notre expert-comptable. Ne prends aucune décision de paiement.

Faites approuver la procédure par votre comptable. L'assistant ne valide ni une facture ni un virement. Conservez les pièces et les chiffres réels dans votre logiciel de gestion.

## Pour le service client

> Tu m'aides à rédiger une réponse à une question générale de client. La question, sans nom, numéro de commande ni détail identifiable, est : [question]. Notre politique publique applicable est : [extrait autorisé et à jour]. Prépare une réponse courtoise qui explique les étapes possibles et les informations que le client devra fournir par notre canal sécurisé habituel. N'invente aucun remboursement, délai ou geste commercial. Si la politique ne répond pas à la question, indique au rédacteur ce qu'il doit faire confirmer. Sépare la réponse proposée des points de contrôle internes.

Relisez la politique citée et la réponse. Une personne du service client complète le dossier dans son outil habituel et décide des engagements qu'elle est autorisée à prendre.

## Pour la communication

> Tu m'aides à préparer une publication professionnelle. Le sujet est : [sujet]. Les faits publics vérifiés que tu peux utiliser sont : [faits et liens]. Le public visé est : [public]. Le ton attendu est : [ton]. Propose un texte clair qui explique une idée utile au lecteur. Utilise uniquement les faits fournis. N'ajoute aucun chiffre, citation, résultat client ou témoignage. Signale séparément les affirmations qui demandent une vérification et les éventuels droits à contrôler sur les contenus. Termine par une question liée au sujet si elle apporte quelque chose au lecteur.

Ouvrez les liens et vérifiez chaque affirmation. Faites valider les mentions de clients et les droits sur les images avant publication. Écartez les affirmations dont vous ne retrouvez pas la source.

## Comment les adapter

Précisez le destinataire, la tâche et le format attendu. Faites un premier essai sur un contenu public, puis notez ce qu'il a fallu corriger dans le tableau de suivi. Une consigne précise aide à travailler ; elle ne garantit pas une réponse exacte. La fiche Hallucination explique les erreurs plausibles des assistants.

La consultation sur ChatGPT au travail et les formations de Nexperio prolongent ce travail.

---

Retrouvez cette fiche et les autres ressources du kit, sans inscription, sur docdigital.fr/kit-ia.