Édition de lecture | 2026-11-20

L’IA en pratique pour les ventes de services financiers

Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, under the leadership of Adrian Dunkley | 2026-11-11

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 11 novembre 2026.

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 11 novembre 2026.

Champ et limites

Tester comparaisons, composition des offres et revue des opportunités en interne. Distinguer demande, offre permise, conditions prouvées et pouvoir d’approbation. Confirmer consentements et retraits avant de constituer un public.

Dix usages à tester

01. Acheminement. Proposer une file selon la règle actuelle. Demander une précision si pays ou produit manque. Un vendeur confirme et compare routes correctes et erronées par file.

02. Comparaison. Citer la source de chaque cellule et aligner devise, durée et frais. Un second lecteur vérifie la visibilité de chaque différence importante.

03. Offre. Assembler composants valides et pièces obligatoires. Le responsable compare avec un dossier complet, rapproche les chiffres et valide la version.

04. Portefeuille commercial. Vérifier étapes et doublons contre les pièces. Introduire des erreurs connues dans un extrait contrôlé, compter omissions et fausses alertes, tracer les corrections.

05. Appel demandé. Préparer faits approuvés et questions restantes sur le produit. Comparer la fiche à celle d’un contrôleur et compter affirmations sans preuve et questions oubliées.

06. Objections. S’entraîner à répondre sans pression et respecter un refus. Un formateur observe ensuite un échange sans aide et le passage au spécialiste si nécessaire.

07. Contrôle marketing. Relier chaque affirmation à sa source et rendre ses conditions aussi visibles. La conformité teste des défauts connus et conserve la validation finale.

08. Lettre commerciale. Exclure les retraits avant les critères de sélection. Tester consentements et cas contradictoires sur des contacts d’essai. Le responsable valide avant envoi.

09. Opportunités non conclues. Classer les motifs consignés et garder les inconnus à part. Deux lecteurs comparent les codes sans déduire de motifs personnels.

10. Transmission après vente. Transmettre commande, conditions convenues et preuves à l’équipe habilitée. Elle contrôle chaque pièce et retourne les dossiers incomplets. Compter ces retours.

Essai sur 90 jours

Jours 1–15: choisir une tâche, désigner le responsable et la personne habilitée à interrompre le test. Consigner sources autorisées, accès, délais et erreurs actuels. Jours 16–45: tester les dossiers difficiles ou contradictoires et contrôler chaque sortie, en séparant l’essai du service courant.

Jours 46–75: comparer des travaux équivalents et compter le temps de préparation, de vérification et de correction. Jours 76–90: examiner les erreurs importantes et décider de poursuivre, modifier ou clore. Les circuits de travail et les priorités sont des propositions du groupe. Aucun résultat de déploiement n’a été mesuré. L’original anglais détaille tâches, responsabilités, critères et sources.

Références

[1] Caribbean AI Association. Think Tanks. Harbour programme remit. Accessed 26 October 2026.

[2] Financial Services Commission, Jamaica. 2020. Market Conduct Guidelines for Securities Dealers. SR-GUID-20/01-0026, 31 January. Sections 6.5, 8 and 10.

[3] Bank of Jamaica. The Banking Services (Deposit Taking Institutions) (Customer Related Matters) Code of Conduct, 2016. Article 8, gazette pages 476E–476G.

[4] Office of the Information Commissioner, Jamaica. Data Protection Standards. Accessed 26 October 2026.

[5] Agent Skills. Agent Skills Overview. Accessed 10 November 2026.

Cette édition abrégée accompagne le texte intégral en anglais.

Édition en anglais (PDF)