L'accueil au téléphone et en magasin chez Altitude Sports

À l'approche de l'hiver, le magasin Altitude Sports de Gap reçoit beaucoup d'appels et de messages : location de skis, rendez-vous à l'atelier, disponibilité des produits. Pendant la semaine du 28 septembre au 3 octobre 2026, le gérant, M. Roux, a fait relever la qualité de l'accueil à distance (document 1) pour la comparer aux objectifs du magasin (document 2).

Calculez les indicateurs de l'annexe 1, puis choisissez la bonne attitude dans chaque situation d'accueil, au téléphone et en magasin.

Document 1 : relevé de l'accueil à distance, semaine du 28 septembre au 3 octobre 2026

Élément relevé	Nombre
Appels reçus	360
dont appels décrochés avant la troisième sonnerie	278
dont appels décrochés après la troisième sonnerie	42
dont appels perdus (le client raccroche sans réponse)	40
Messages reçus (courriel, messagerie du site, réseaux sociaux)	120
dont messages ayant reçu une réponse le jour même	102

Document 2 : objectifs du magasin et estimation des ventes perdues

- 85 % des appels décrochés avant la troisième sonnerie.
- 95 % des messages traités dans la journée.
- D'après les relevés du magasin, un appel perdu sur quatre concerne un projet d'achat ; quand le client est bien accueilli, 40 % de ces projets se concluent par une vente, pour un panier moyen de 210 € HT.

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, montant à deux décimales)

Question	Réponse
Taux d'appels décrochés avant la troisième sonnerie (%)	
Taux d'appels perdus (%)	
Taux de messages traités dans la journée (%)	
Appels supplémentaires à décrocher avant la troisième sonnerie pour atteindre l'objectif	
Ventes perdues estimées à cause des appels perdus	
Chiffre d'affaires hors taxes perdu estimé (€)	

Questions d'analyse

Nadia décroche le téléphone du magasin. Quelle est sa première phrase ?

☐ « Bonjour, Altitude Sports ! Ne quittez pas, s'il vous plaît. »
☐ « Allô, oui ? Ici Nadia, je vous écoute : c'est pour quelle demande ? »
☐ « Altitude Sports Gap, bonjour ! Nadia à votre écoute. »

Justification :

Un client appelle pour faire réviser son vélo ; seul l'atelier peut fixer le rendez-vous. Le vendeur qui a décroché :

☐ note le nom et la demande, puis invite le client à rappeler en fin de journée, quand le technicien de l'atelier sera disponible
☐ note le nom et la demande, annonce au client qu'il le met en relation avec l'atelier et présente sa demande au technicien avant de lui passer l'appel
☐ transfère aussitôt l'appel à l'atelier sans rien dire au client ni au technicien, pour gagner du temps sur les autres appels

Justification :

Un couple entre dans le magasin et la femme dit d'emblée : « On regarde seulement, merci. » Le vendeur :

☐ retourne aussitôt à sa mise en rayon, sans plus s'occuper d'eux jusqu'à leur départ du magasin
☐ les accompagne dans les rayons pour leur présenter les nouveautés
☐ les salue, reste disponible à distance et revient vers eux s'ils s'arrêtent sur un produit

Justification :

Un client soupèse depuis un moment une paire de bâtons de randonnée. Quelle phrase d'approche le vendeur choisit-il ?

☐ « Ils sont en promotion jusqu'à samedi : c'est le bon moment pour les prendre, profitez-en aujourd'hui. »
☐ « Ce sont les plus légers de notre gamme : vous marchez plutôt sur sentier ou en haute montagne ? »
☐ « Bonjour ! Je peux vous aider, ou vous préférez regarder tranquillement pour le moment ? »

Justification :