Le bon canal au bon moment chez Solarnys

Solarnys, PME de 22 salariés installée à Pierrelatte (Drôme), pose et entretient des panneaux solaires et des pompes à chaleur chez les particuliers et les professionnels (exploitations agricoles, artisans, commerces) de la Drôme et du Vaucluse. Inès Bouvard, conseillère clientèle à distance en alternance, traite les demandes des clients et prépare les actions de prospection de l'automne 2026.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Parmi ces outils utilisés par Solarnys, lesquels sont synchrones ? (plusieurs réponses)

☐ Le téléphone
☐ L'e-mail
☐ Le chat en direct du site
☐ Le forum d'entraide entre clients

Justification :

Un lundi à 8 h 30, M. Tardieu écrit sur WhatsApp que son onduleur affiche une alarme et que sa production solaire est nulle depuis la veille ; il joint une photo. Que doit faire Inès ?

☐ Lui répondre sur WhatsApp, le canal qu'il a choisi, en lui demandant d'autres photos de l'onduleur, puis transmettre le dossier au service technique, qui lui écrira dans la semaine
☐ Lui répondre par e-mail dans les 48 heures en joignant la notice de l'onduleur et le lien du forum d'entraide, pour garder dès le départ une trace écrite de la procédure de diagnostic
☐ Le rappeler aussitôt, ou lui proposer une visioconférence pour guider le diagnostic avec la caméra de son téléphone, puis lui envoyer un récapitulatif écrit de la solution ou de l'intervention prévue

Justification :

Au téléphone, une cliente conteste les frais de déplacement de sa dernière visite d'entretien ; Inès lui accorde un avoir de 45 €. Que faire ensuite ?

☐ Confirmer l'avoir par e-mail et noter l'échange dans la fiche de la cliente
☐ Lui demander de confirmer sa réclamation par lettre recommandée avant d'enregistrer l'avoir
☐ Clore la réclamation dès la fin de l'appel, puisque la cliente a accepté l'avoir oralement

Justification :

Un prospect a décrit son projet au chatbot du site (maison de 120 m², toit orienté au sud), puis demande à parler à un conseiller. Quelle solution offre la meilleure expérience client ?

☐ Clore la conversation avec le chatbot et lui donner le numéro du standard, où un conseiller disponible reprendra son projet depuis le début
☐ Transférer la conversation à un conseiller qui lit l'échange avec le chatbot et poursuit sans lui faire répéter sa demande
☐ Lui envoyer le lien de la foire aux questions sur l'installation solaire, qui répond aux demandes courantes des prospects

Justification :

Le dirigeant veut « améliorer l'expérience client » en refaisant le logo et les couleurs du site. Que lui répondre ?

☐ Le design n'est que l'interface (UI), la partie visible : l'expérience client couvre toutes les interactions du parcours (devis, pose, mise en service, entretien, réponses du service client) et se mesure (NPS, CSAT, score d'effort)
☐ C'est une bonne idée : l'expérience client (UX) désigne l'ergonomie et l'apparence du site ; refaire le logo et les couleurs, c'est-à-dire l'interface (UI), l'améliore directement et se mesure par le taux de rebond
☐ Le design relève de l'image de marque : l'expérience client se limite au service après-vente (entretien, dépannage, réclamations) et se mesure par le nombre de réclamations traitées chaque mois

Justification :

Inès voudrait appeler, en octobre 2026, 600 particuliers d'un fichier acheté à un éditeur pour leur proposer une étude solaire gratuite. Aucun n'a donné son accord pour être démarché par téléphone. Que dit la règle ?

☐ C'est permis, puisque le fichier a été acheté à un éditeur professionnel : la loi n'exige l'accord préalable que pour les SMS et les e-mails, pas pour un particulier démarché par téléphone
☐ C'est permis du lundi au vendredi, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h, à condition d'avoir retiré du fichier les numéros inscrits sur Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique
☐ C'est interdit : depuis le 11 août 2026, un particulier ne peut être démarché par téléphone sans son consentement préalable, et pour des panneaux solaires, ce démarchage est interdit même avec son accord

Justification :

Au salon de l'habitat de Montélimar, 230 visiteurs ont laissé leur numéro de portable pour un tirage au sort, sans cocher la case non précochée « J'accepte de recevoir les offres de Solarnys par SMS ». Inès peut-elle leur envoyer un SMS promotionnel ?

☐ Oui : en laissant leur numéro pour le tirage au sort, ils ont accepté d'être recontactés par Solarnys par SMS
☐ Non : la prospection d'un particulier par SMS exige son consentement préalable, qu'ils n'ont pas donné
☐ Oui, si chaque SMS comporte la mention « STOP » qui permet au particulier de se désinscrire

Justification :

En juillet, l'attente au téléphone dépasse souvent 8 minutes en fin de matinée. Quel outil de téléphonie améliore l'expérience des clients qui appellent ?

☐ Le message de dissuasion : une annonce invite le client à rappeler plus tard, aux heures creuses, quand l'attente est plus courte
☐ Le raccrochage automatique : au-delà de 5 minutes d'attente, la téléphonie coupe l'appel et un SMS invite le client à écrire au service client
☐ Le rappel programmé : le client choisit un créneau et un conseiller le rappelle, sa fiche affichée grâce à la téléphonie reliée au CRM

Justification :