

La première priorité du plan d'action 2027

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale ; elle vend en ligne des équipements pour le télétravail et la relation client à distance : casques-micros, webcams, éclairages, cabines acoustiques. Fin octobre 2026, Inès prépare le plan d'action 2027 de la boutique. Le parcours sur téléphone, simplifié en 2026, ne convertit encore que 0,90 % des sessions : elle chiffre d'abord cette priorité (document 1), puis classe des constats dans le SWOT et choisit l'objectif à inscrire au plan.

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Prévisions 2027 pour le parcours sur téléphone

Élément	Valeur
Sessions sur téléphone prévues en 2027	175 000
Taux de conversion actuel sur téléphone	0,90 %
Taux de conversion visé après la refonte du parcours	1,20 %
Panier moyen	390 € HT
Taux de marque	34 %
Coût de la refonte (prestataire, tests)	36 000 €

Annexe (enjeu de la priorité en 2027 : arrondir les commandes à l'unité, les montants à l'euro, le ROI à une décimale)

Question	Réponse
Commandes sur téléphone au taux de conversion actuel (commandes)	
Commandes sur téléphone au taux de conversion visé (commandes)	
Commandes supplémentaires (commandes)	
Chiffre d'affaires supplémentaire (€ HT)	
Marge supplémentaire (€)	
Résultat de l'action (€)	
ROI de l'action (%)	

Questions d'analyse

Parmi ces constats, lesquels sont des menaces pour la boutique en ligne de ConseilOr ? (plusieurs réponses)

- ☐ Un grand fabricant de casques-micros vend désormais en direct sur son propre site
- ☐ Le taux d'abandon de panier de la boutique atteint 73 % au troisième trimestre 2026
- ☐ Le télétravail recule : 26 % des salariés en 2023, contre 31 % en 2021 (Insee)
- ☐ Les Français ont dépensé 196,4 milliards d'euros en ligne en 2025, 7 % de plus qu'en 2024
- ☐ La newsletter convertit 2,5 % des sessions qu'elle apporte, deux fois la moyenne du site

Justification :

Quel objectif inscrire au plan d'action pour cette priorité ?

- ☐ Porter la conversion sur téléphone de 0,90 % à 1,20 % d'ici au 30 juin 2027, avec un suivi mensuel
- ☐ Porter les sessions sur téléphone de 175 000 à 200 000 d'ici au 30 juin 2027, avec un suivi mensuel
- ☐ Porter la conversion sur téléphone de 0,90 % à 2,10 % d'ici au 31 décembre 2026, avec un suivi mensuel

Justification :