Animer le service client de la Croquetterie Varoise

La Croquetterie Varoise, entreprise de 28 salariés installée à Brignoles (Var), vend en ligne, à l'unité ou par abonnement, des croquettes et des accessoires pour chiens et chats. Son service client compte sept conseillers, dont trois en télétravail deux jours par semaine : ils répondent au téléphone, aux e-mails et au chat, et proposent aux abonnés des produits complémentaires.

Anouk Delpierre en a pris la responsabilité en septembre 2026. Elle doit fixer des objectifs, organiser les rituels d'équipe, motiver et réguler l'équipe dans le respect du droit.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

En septembre, 78 % des e-mails des clients ont reçu une réponse en moins de 24 heures. Quel objectif Anouk doit-elle fixer à l'équipe pour le dernier trimestre 2026 ?

☐ Répondre aux e-mails des clients plus vite que les principaux concurrents de la vente en ligne d'aliments pour animaux, pour devenir une référence
☐ Répondre plus vite aux e-mails des clients, pour passer nettement au-dessus de 78 % de réponses en moins de 24 heures, en faisant de son mieux
☐ Passer à 90 % d'e-mails traités en moins de 24 heures d'ici le 31 décembre 2026, mesurés chaque semaine par l'outil de messagerie

Justification :

Comment Anouk doit-elle organiser le brief du matin ?

☐ Un e-mail envoyé chaque soir à 18 h : priorités du lendemain, informations utiles (promotion en cours, produit en rupture) et un rappel de règle, pour ne pas interrompre les appels
☐ Cinq minutes, en visioconférence caméra allumée pour les télétravailleurs : priorités du jour, informations utiles (promotion en cours, produit en rupture), un rappel de règle
☐ Une heure, en salle pour les présents et par téléphone pour les télétravailleurs : revue détaillée des indicateurs de la veille, conseiller par conseiller, et plan d'action du jour

Justification :

Pour relancer la vente d'accessoires aux abonnés en novembre, Anouk prépare un challenge. Quelle formule choisir ?

☐ Un challenge d'équipe de deux semaines, avec un objectif commun atteignable, des résultats affichés chaque jour sans pointer les derniers, et une récompense collective
☐ Un challenge individuel de trois mois, avec un objectif ambitieux pour chaque conseiller, des résultats affichés chaque semaine et une prime réservée au meilleur vendeur
☐ Un challenge individuel de deux semaines, avec un classement quotidien affiché dans le service et le nom des trois derniers en rouge, pour stimuler ceux qui sont en retard

Justification :

Selon Herzberg, les facteurs d'hygiène (salaire, conditions de travail) évitent l'insatisfaction sans motiver, alors que les facteurs de motivation (reconnaissance, responsabilité, intérêt du travail) donnent envie de s'investir. L'équipe est correctement payée et bien équipée, mais semble démotivée. Quelle mesure agit sur un facteur de motivation ?

☐ Augmenter de 2 % le salaire fixe de chacun et verser à chaque conseiller la même prime de fin d'année, pour relancer l'implication de l'équipe
☐ Remplacer les casques téléphoniques par des modèles sans fil plus confortables, pour que chacun travaille dans de meilleures conditions
☐ Confier à Sacha, passionné de chats, la responsabilité des fiches conseils « chats âgés » et saluer en réunion les réussites de chacun

Justification :

Deux conseillers se disputent régulièrement à propos de la répartition des e-mails du samedi ; l'ambiance se dégrade. Que doit faire Anouk ?

☐ Réunir les deux conseillers devant l'équipe et donner raison au plus ancien, qui connaît le mieux l'organisation du samedi, pour clore vite le sujet
☐ Laisser les deux conseillers trouver eux-mêmes un terrain d'entente et attendre que la tension retombe, pour ne pas donner trop d'importance à l'incident
☐ Recevoir rapidement chacun en entretien individuel pour établir les faits et l'écouter, puis décider d'une règle de répartition claire, appliquée de la même façon à tous

Justification :

Le soir, vers 22 h, Anouk prépare le planning et envoie des messages aux conseillers, y compris à ceux en télétravail, en attendant une réponse rapide. Qu'en penser ?

☐ Elle doit respecter le droit à la déconnexion : programmer l'envoi aux heures de travail et n'attendre aucune réponse en dehors de ces heures
☐ C'est un bon moyen de montrer son implication : des réponses rapides le soir permettent de boucler le planning du lendemain avant l'ouverture du service
☐ C'est normal pour les télétravailleurs, qui organisent leur temps comme ils le souhaitent ; seuls les conseillers présents au bureau ont des horaires à respecter

Justification :

Au brief, l'équipe propose trois campagnes d'appels sortants vers des particuliers qui n'ont jamais accepté d'être démarchés par téléphone. Laquelle Anouk peut-elle autoriser ?

☐ Appeler les anciens abonnés qui ont résilié leur contrat en 2024, pour leur proposer de se réabonner
☐ Appeler les abonnés en cours de contrat pour leur proposer des friandises dentaires assorties à leurs croquettes
☐ Appeler les 500 personnes qui ont demandé un échantillon gratuit en 2025, pour leur proposer un premier abonnement

Justification :

Un client a insulté Lina au téléphone pendant plusieurs minutes ; elle en est restée choquée. Que doit faire Anouk ?

☐ Lui demander d'enchaîner aussitôt l'appel suivant, pour ne pas allonger l'attente des clients, et faire le point avec elle en fin de journée
☐ Lui accorder une pause, faire un point avec elle pour la soutenir, puis rappeler à l'équipe la conduite à tenir face à un client injurieux
☐ Lui reprocher de ne pas avoir su calmer le client, réécoute de l'appel à l'appui, pour qu'elle en tire la leçon dès aujourd'hui

Justification :