

Le tableau de bord de la campagne de printemps

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client (CRC) reçoit les appels des clients et prospecte par téléphone, mais aussi par chats, e-mails ou SMS. Au printemps 2026, le CRC a mené pour un client de ConseilOr, un grossiste pour CHR (cafés, hôtels, restaurants), une campagne d'appels auprès de 1 500 restaurants clients du grossiste. Inès complète le tableau de bord remis au client (document 1). Complétez l'annexe, puis répondez aux questions.

Document 1 - Tableau de bord de la campagne de printemps

Indicateur	Objectif	Réalisé
Contacts appelés	1 500	1 500
Appels aboutis	78 % des contacts appelés	1 110
Argumentations complètes	85 % des appels aboutis	999
Ventes	25 % des argumentations	260
Chiffre d'affaires HT	95 000 €	98 800 €
Répondants à l'enquête du lendemain	—	680
Contacts satisfaits	92 % des répondants	612

Annexe (tableau de bord : arrondir les taux, les écarts et le taux de réalisation à une décimale)

Question	Réponse
Taux de joignabilité (%)	
Écart de joignabilité par rapport à l'objectif (points)	
Taux d'argumentation (%)	
Taux de transformation (%)	
Taux de réalisation de l'objectif de chiffre d'affaires (%)	
Panier moyen (€ HT)	
Taux de contacts satisfaits (%)	
Écart de satisfaction par rapport à l'objectif (points)	

Questions d'analyse

Quelle action proposer en priorité au client pour sa prochaine campagne ?

- ☐ Revoir l'argumentaire, car le taux d'argumentation est le plus éloigné de son objectif
- ☐ Baisser l'objectif de chiffre d'affaires de la prochaine campagne, car il n'a pas été atteint
- ☐ Mettre à jour le fichier et appeler entre les services, pour joindre plus de restaurateurs

Justification :

ConseilOr prépare d'autres campagnes d'appels sortants. Quels appels sont permis en 2026 ? (plusieurs réponses)

- ☐ Appeler le gérant d'un restaurant client du grossiste, pour des produits destinés à son restaurant
- ☐ Appeler un samedi matin, sans rendez-vous convenu, un particulier qui a accepté d'être démarché par ConseilOr
- ☐ Rappeler, deux jours ouvrables plus tard, une particulière qui a demandé des informations sur un casque-micro
- ☐ Appeler des particuliers dont le numéro figure dans un fichier acheté à un loueur d'adresses, sans leur consentement

Justification :