

La campagne d'appels de novembre et le fichier de prospects

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client prospecte des entreprises par téléphone, e-mail, chat et SMS ; elle vend aussi en ligne des équipements pour le télétravail et la relation client à distance. Pour présenter ses cabines acoustiques aux entreprises et aux télétravailleurs, le centre de relation client prépare une campagne d'appels du 16 au 27 novembre 2026. Inès fait d'abord le point sur le fichier de prospects au 2 novembre 2026 (document 1), puis estime la charge de travail (document 2).

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

Document 1 - Le fichier de prospects au 2 novembre 2026

Catégorie de fiches	Nombre
Entreprises dont la collecte ou le dernier contact venant d'elles date de moins de trois ans	2 760
... dont entreprises qui se sont opposées à la prospection	180
Entreprises collectées avant le 2 novembre 2023, sans contact venant d'elles depuis	340
Particuliers ayant accepté, il y a moins d'un an, d'être appelés pour les équipements de la boutique	150
Particuliers sans consentement d'appel (clients de la boutique)	450
Total du fichier	3 700

Document 2 - La charge de travail

Durée moyenne d'un appel (tentatives, échange, saisie dans le CRM) : 5 minutes. Coût horaire complet d'un téléacteur (salaire, cotisations patronales, poste de travail et encadrement) : 25 €. ConseilOr estime que 18 % des fiches conservées deviennent fausses chaque année (départs, changements de poste, déménagements).

Annexe (préparation de la campagne : nombres entiers, heures à une décimale, montants au centime)

Question	Réponse
Fiches à supprimer (ou à requalifier) au titre de la durée de conservation (fiches)	
Entreprises que le CRC peut appeler (appels)	
Nombre total d'appels de la campagne (appels)	
Temps d'appel nécessaire (heures)	
Coût de la campagne (€)	
Coût moyen d'un appel (€)	
Fiches à vérifier dans l'année parmi les fiches conservées (fiches)	

Questions d'analyse

Lesquels de ces appels sont conformes ? (plusieurs réponses)

- ☐ Mardi 17 novembre à 11 h, un particulier qui a accepté sur le site d'être appelé pour les cabines
- ☐ Samedi 21 novembre à 10 h 30, un particulier qui a donné son consentement, sans demander ce créneau
- ☐ Lundi 16 novembre à 14 h 30, un client de la boutique depuis 2025, qui n'a jamais donné son accord
- ☐ Jeudi 19 novembre à 15 h, la responsable des services généraux d'une PME, qui ne s'est pas opposée

Justification :

Dans l'argumentaire CAP du casque-micro proposé avec les cabines, laquelle de ces phrases est un avantage pour le client ?

- ☐ Le casque pèse 85 grammes et se replie dans une housse rigide
- ☐ Vos téléconseillers le portent toute la journée sans gêne
- ☐ Six mois de tests réussis dans le centre d'appels d'un client

Justification :