Superviser le plateau de Baous Contact

Baous Contact, centre de relation client de 45 conseillers installé à Saint-Laurent-du-Var (Alpes-Maritimes), traite pour des entreprises clientes leurs appels entrants (service client, assistance) et des campagnes d'appels sortants.

Léo Raybaud, alternant en BTS NDRC, seconde Nadia Ferrandi, superviseuse du plateau qui gère les appels d'un fournisseur d'accès à internet et d'un site de vente de matériel de jardinage. Nous sommes en octobre 2026.

Pour chaque situation, choisissez la bonne réponse.

Quand un abonné du fournisseur d'accès appelle, sa fiche (contrat, factures, demandes en cours) s'affiche automatiquement sur l'écran du conseiller qui décroche. Quel outil le permet ?

☐ Le SVI (serveur vocal interactif), relié au standard téléphonique
☐ Le CTI (couplage téléphonie-informatique), relié au CRM
☐ L'ACD (distribution automatique des appels), relié au PABX

Justification :

Mardi, 10 h 05 : l'écran de supervision affiche une alerte. 17 appels attendent, le plus ancien depuis 4 minutes 10 secondes, et le niveau de service du dernier quart d'heure est tombé à 52 %. Quatre conseillers suivent un module de formation en ligne et trois traitent des e-mails. Que fait Nadia ?

☐ Elle demande aux conseillers en ligne de limiter leurs appels à deux minutes, puis bascule sur les appels ceux qui traitent les e-mails
☐ Elle attend la fin de la matinée pour agir : le niveau de service se juge sur la journée, et la formation en ligne déjà commencée ne peut pas être interrompue
☐ Elle bascule aussitôt sur les appels les conseillers en formation et ceux qui traitent les e-mails, puis reprogramme la formation à une heure creuse

Justification :

Nadia veut écouter en direct (double écoute) les appels d'un conseiller recruté le mois dernier, pour l'accompagner. Que faut-il avoir fait ?

☐ Avoir consulté les représentants du personnel sur le dispositif et informé au préalable les conseillers (finalité, périodes d'écoute) ; les appelants sont informés en début d'appel et peuvent s'y opposer
☐ Avoir prévenu les appelants en début d'appel, sans rien dire au conseiller : une écoute à son insu permet d'observer ses vraies pratiques et de mieux le former
☐ Rien de particulier : l'employeur peut écouter à tout moment les appels passés sur les lignes professionnelles, pourvu que les appelants soient informés en début d'appel

Justification :

Le fournisseur d'accès demande à Baous Contact de conserver tous les enregistrements d'appels pendant trois ans, pour former ses futurs conseillers. Que répond Nadia ?

☐ C'est possible : l'entreprise cliente est responsable des enregistrements et fixe elle-même leur durée de conservation, ici trois ans pour former ses futurs conseillers
☐ C'est impossible : la durée de conservation est limitée ; selon la CNIL, six mois au plus pour les enregistrements et un an pour les documents d'analyse des écoutes
☐ C'est possible si les enregistrements sont protégés par un mot de passe et réservés aux formateurs de l'entreprise cliente pendant ces trois ans

Justification :

Pour le site de jardinage, les prévisions annoncent un pic d'appels le lundi de 9 h à 11 h, après les commandes du week-end. Comment Léo construit-il le planning du lundi ?

☐ Il place la réunion d'équipe de 9 h à 10 h, quand l'équipe est au complet, puis échelonne les pauses pour garder le plus de conseillers connectés jusqu'à 11 h
☐ Il fait arriver l'ensemble des conseillers à 8 h pour qu'ils soient en place avant le pic, et les fait partir ensemble à 16 h, après la formation de l'après-midi
☐ Il échelonne les arrivées et les pauses pour avoir le plus de conseillers connectés de 9 h à 11 h, et place réunions et formations aux heures creuses

Justification :

Une enseigne de cuisines équipées veut confier à Baous Contact, en novembre 2026, une campagne d'appels vers 20 000 particuliers dont elle a acheté les numéros. Que répond Nadia ?

☐ La campagne est possible si l'on retire du fichier acheté les numéros des particuliers inscrits sur la liste Bloctel
☐ La campagne n'est possible qu'auprès des particuliers qui ont donné leur consentement préalable à être appelés
☐ La campagne est possible du lundi au vendredi, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h, sans dépasser quatre appels par particulier

Justification :

Le fournisseur d'accès veut faire appeler ses abonnés particuliers, sous contrat, pour leur proposer de passer à une offre plus rapide. Ces abonnés n'ont pas donné de consentement particulier. Est-ce permis ?

☐ Oui : l'appel s'inscrit dans l'exécution d'un contrat en cours et porte sur son objet ; il a lieu dans les horaires autorisés
☐ Non : depuis le 11 août 2026, un particulier ne peut être appelé que s'il a donné son consentement préalable, même s'il est déjà sous contrat
☐ Oui, à condition d'appeler depuis un numéro masqué et de présenter l'offre plus rapide comme une simple information sur l'abonnement en cours

Justification :

Les statistiques de Kevin, conseiller depuis un an, montrent une DMC de 3 minutes, contre 6 minutes pour l'équipe, mais 40 % de ses clients rappellent dans la semaine pour le même motif. Que conclut Nadia ?

☐ Kevin écourte les appels sans régler les demandes : elle écoute plusieurs de ses appels, dans le cadre prévu, et le forme à la découverte et à la résolution dès le premier appel
☐ L'équipe est trop lente : elle aligne les conseillers sur la DMC de Kevin, 3 minutes, et suit chaque semaine la durée de leurs appels sur l'écran de supervision
☐ Kevin est le plus efficace de l'équipe : il traite deux fois plus d'appels que ses collègues ; elle le cite en exemple et lui confie l'accueil des nouveaux conseillers

Justification :