

Supports et médias de communication à distance et digitale

Téléphone, e-mail, chat, messageries, visioconférence, réseaux sociaux, site web : chaque support a ses règles, ses atouts et ses limites. Le commercial à distance choisit le bon support pour le bon message, et l'entreprise les relie dans une communication unifiée.

Panorama des supports

Support	Usages commerciaux	Atouts	Limites
Téléphone (fixe, mobile, VoIP)	Prise de rendez-vous, vente, service client, relance	Échange direct, réactivité, qualification immédiate	Intrusif ; prospection des particuliers interdite sans consentement depuis le 11 août 2026
E-mail	Information, offre, confirmation, relance, newsletter	Trace écrite, pièces jointes, automatisation	Saturation, délai de lecture, consentement en B to C
SMS et RCS	Rappel de rendez-vous, code, promotion courte	Lu en quelques minutes	160 caractères (SMS), opt-in, mention STOP
Chat et chatbot	Aide à l'achat, support de premier niveau	Instantané, plusieurs conversations à la fois	Écrit court, attentes de réponse immédiate
Messageries (WhatsApp Business, Messenger)	Suivi de commande, conseil personnalisé	Canal préféré de nombreux clients, médias riches	Horaires, confidentialité, consentement
Visioconférence (Teams, Zoom, Meet)	Rendez-vous commercial, démonstration, formation	Non verbal partiellement rétabli, partage d'écran	Technique, fatigue, préparation
Réseaux sociaux	Visibilité, animation, service client public	Audience, viralité	Exposition publique des réclamations
Site web et application	Information, vente, compte client, FAQ	Disponible en permanence	Doit être maintenu, référencé, accessible

Communication à distance : les règles du jeu

- Choisir le support selon l'urgence, la complexité et la trace nécessaire : urgent et complexe → téléphone ou visio ; à conserver → e-mail ; simple et rapide → SMS ou chat.
- Respecter le cadre légal : consentement pour la prospection par e-mail, SMS et téléphone auprès des particuliers, information et opposition en B to B, RGPD pour les données, horaires de démarchage.
- Soigner la forme : objet d'e-mail explicite, signature complète, scripts d'appel souples, réponse dans un délai annoncé.
- Tracer chaque échange dans le CRM pour que n'importe quel collègue puisse reprendre la conversation.

La communication unifiée

Les communications unifiées (UCaaS) regroupent dans une même plateforme la téléphonie, la messagerie instantanée, la visioconférence, le partage de documents et la présence (disponible, en ligne, occupé). Pour la relation client, le centre de contact omnicanal (CCaaS) y ajoute la distribution des appels, des e-mails, des chats et des messages sociaux vers les conseillers, avec un historique unique par client. Exemples : Microsoft Teams, Zoom, RingCentral, Aircall, Genesys, Odigo.

Bénéfices : un seul outil pour le conseiller, un seul historique pour le client, des statistiques consolidées, le travail à distance facilité. Conditions : formation, règles de priorité entre canaux, sécurité des accès.

La communication digitale

Elle regroupe tous les échanges par les canaux numériques, dans deux directions : la communication sortante de l'entreprise (contenus, campagnes, publicité) et la conversation avec les clients (avis, commentaires, messages). Elle se construit avec une ligne éditoriale, un calendrier, des contenus adaptés à chaque canal (vidéo courte, carrousel, article, infographie) et des indicateurs (portée, engagement, trafic, conversions). Depuis 2024, le règlement européen sur les services numériques (DSA) impose la transparence de la publicité et le signalement des contenus illicites ; la loi du 9 juin 2023 encadre les collaborations avec les influenceurs.

À retenir

- Le bon support dépend de l'urgence, de la complexité et de la trace nécessaire.
- Consentement et RGPD s'appliquent à tous les supports digitaux.
- Communication unifiée : un outil pour le conseiller, un historique pour le client.
- La communication digitale se pilote avec une ligne éditoriale et des indicateurs.

Pour aller plus loin :

[CNIL – prospection commerciale par courrier électronique](#)

[DGCCRF – règles du démarchage téléphonique \(2026\)](#)

[Blog du Modérateur – chiffres et usages du digital](#)

Espace commercial – www.espacecommercial.fr – BTS NDRC, relation client à distance et digitalisation