

Optimiser le traitement des requêtes clients par téléphone

Mise en situation BTS

L'entreprise **Connectia Services** est une société de services spécialisée dans la vente et l'assistance de solutions numériques (forfaits mobiles, objets connectés, abonnements internet).

Face à l'évolution des comportements clients, Connectia constate que :

- Les clients utilisent **plusieurs canaux** avant de contacter l'entreprise (site web, réseaux sociaux, comparateurs en ligne).
- Le **téléphone reste le canal principal** pour les demandes d'information, de réclamation et d'assistance.
- Les clients sont de plus en plus **exigeants** : ils souhaitent des réponses rapides, personnalisées et efficaces.

Cependant, l'entreprise rencontre plusieurs difficultés :

- Temps d'attente téléphonique trop long.
- Mauvaise orientation des appels (clients transférés plusieurs fois).
- Insatisfaction croissante, notamment chez les clients fidèles.

La direction souhaite donc **optimiser le traitement des requêtes clients par téléphone**, tout en conservant une relation humaine de qualité.

Vous êtes **assistant(e) commercial(e) / chargé(e) de relation client** chez Connectia Services. Votre mission est d'analyser la situation et de proposer des **solutions concrètes** pour améliorer le traitement des appels téléphoniques et la satisfaction client.

Compréhension du comportement client

- a) Expliquez pourquoi le parcours client de Connectia n'est plus linéaire.
- b) Citez **au moins trois actions** réalisées par le client avant de contacter l'entreprise par téléphone.

Analyse du canal téléphonique

- a) Pourquoi le téléphone reste-t-il un canal clé dans la relation client ?

1 Optimisation du traitement des requêtes téléphoniques

Proposez **trois solutions concrètes** permettant d'améliorer :

- l'orientation des appels, le temps d'attente et la satisfaction client.