



SUIVI D'UNE CAMPAGNE D'APPELS SORTANTS : LES INDICATEURS CLÉS

Mesurer l'Activité : Les chiffres essentiels

Indicateur	Calcul	Actions de Remédiation
Volume d'appels	Nb d'appels passés / Nb d'appels émis	Si faible, étoffer l'équipe ou améliorer la formation.
Taux d'aboutissement	Nb d'interlocuteurs joints / Nb d'appels émis	Adapter les horaires, cibler les prospects, évaluer la qualité de la base de données.
Taux d'échec des appels	Nb d'appels raccrochés / Nb d'appels émis	Détecter les arguments non fiables (BtoB), adapter le script (BtoC).
Fréquence des appels	Nb d'appels d'un même prospect / Nb d'appels émis	Rappeler trop souvent peut être perçu négativement. Trouver l'équilibre pour améliorer la productivité.
Taux de relance	Nb de relances programmées / Nb d'appels émis	Si le taux est faible, paramétrer l'outil pour prévoir des alertes et automatiser les relances.

Évaluer la Qualité : Au-delà des Chiffres

Comprendre les Objections

- **Taux de refus d'entretien (🚫)** : Capacité à capter le prospect.
- **Nb de RDV ou ventes / Nb d'appels (👉)** : Efficacité à prendre des RDV/vendre.
- **Nb total de contacts / Nb de fiches complétées (📝)** : Renseignements obtenus.
- **Nb de contacts non intéressés / Nb de cas sans suite (❌)** : Ciblage.

Le logiciel de phoning analyse les conversations (mots-clés, motifs...).

Les Actions de Remédiation

- Former le télévendeur (compétences, dialogue).
- Ajuster le script d'appel.

