

✓ Correction exercice chapitre 6 – Campagne de téléprospection

**1. Calcul des indicateurs :**

- **Taux d'aboutissement** =  $(300 / 1200) \times 100 = 25\%$
- **Taux d'échec** =  $(360 / 1200) \times 100 = 30\%$
- **Taux de relance** =  $(150 / 1200) \times 100 = 12,5\%$
- **Taux de conversion** =  $(45 / 1200) \times 100 = 3,75\%$
- **Taux de refus d'entretien** =  $(120 / 300) \times 100 = 40\%$

## 2. Analyse :

### Faiblesses identifiées :

- Un **taux d'échec élevé (30%)**, suggérant un problème d'approche ou d'intérêt immédiat.
- Un **taux de refus d'entretien de 40%**, indiquant un manque d'accroche dans le discours d'entrée.
- Le **script met trop l'accent sur le prix**, ce qui peut nuire à la crédibilité ou être perçu comme agressif.

### 3. Actions correctives proposées :

1. **Revoir le script d'appel** : remplacer « offre spéciale à tarif réduit » par une formulation centrée sur les **bénéfices concrets** pour le client (ex : gain de temps, fiabilité, accompagnement).
2. **Former les télévendeurs** à l'approche relationnelle et à la gestion des objections, afin de réduire les refus d'entretien et améliorer l'adhésion dès les premières secondes.
3. **Améliorer la base de données** et la segmentation des prospects, pour cibler les bons interlocuteurs et limiter les appels non pertinents (ce qui diminuerait le taux d'échec).