



ÉTUDE DE CAS



PLUS DE 1,7 MILLION DE PROFESSIONNELS
ET D'ENTREPRISES ÉQUIPÉES



400 PROFESSIONNELS ASSISTÉS
PAR CHAT CHAQUE MOIS

LE CHALLENGE

ACQUÉRIR LES
MEILLEURS
RÉFLEXES CHAT
AFIN DE
GÉNÉRER PLUS
DE LEADS

En BtoB, les parcours d'achat sont rarement 100% digitaux, les professionnels ayant l'habitude de passer par un rendez-vous téléphonique ou en face à face. Pour Bouygues Telecom Entreprise, l'enjeu est donc d'optimiser le parcours sur son site et de multiplier les points de contacts afin de générer un maximum de leads pour la force commerciale.

LA SOLUTION

FORMER L'ÉQUIPE À LA MAÎTRISE DU DISCOURS PAR CHAT

FORMÉS PAR UN EXPERT IADVIZE, LES CONSEILLERS CHAT GAGNENT 7 SECONDES DE RÉACTIVITÉ ET TRAITENT LES DISCUSSIONS AVEC PLUS D'EFFICACITÉ



- FORMATION

Avec pour premier objectif de fournir toujours plus de leads qualifiés à la force commerciale, les conseillers chat interviennent dans la **phase de renseignements sur les offres et services**, et accompagnent les professionnels jusqu'à la prise de coordonnées et le remplissage de formulaire. S'adressant à une cible BtoB PME, les conseillers doivent ainsi faire preuve d'une **grande expertise** et de la **convivialité** propre au dialogue par chat, tout en adoptant un **ton sérieux et professionnel**.

D'abord formés à la maîtrise de la solution iAdvize, les conseillers Chat de Bouygues Telecom Entreprises ont ainsi été formés à la maîtrise du discours par Chat (cycle 3 du programme de formation) **en une journée**

et **dans leur environnement de travail**. Chats mystère, analyse de discussions, observations de bonnes pratiques tous secteurs confondus, familiarisation avec la bibliothèque de réponses préenregistrées... Grâce à l'acquisition de nouveaux réflexes temps réel, les conseillers chat apportent **une première réponse aux professionnels en 12 secondes**, soit 7 points de moins que le temps observé un mois avant le Cycle 3, et ont réduit la durée moyenne de traitement d'une discussion d'1 minute 30 (soit 8 minutes 17).

Souvent premier contact avant le processus commercial, l'enjeu du Chat est d'amorcer une relation de confiance avec les prospects. Mission réussie avec une **satisfaction globale de 90 %** !



BESOIN DE CONSEIL POUR
VOTRE PROJET TÉLÉCOM ?

Nos conseillers vous aident
tout de suite par chat.

Posez votre question

ENVOYER

LES RÉSULTATS

↘ **7 sec.**

Réponse au 1er message
en **12 secondes**,
soit moins 7 points
un mois après le cycle 3.

↘ **1 min. 30**

Durée moyenne de
traitement de **8 minutes 17**,
soit moins 1 minute 30
un mois après le cycle 3.

90%

satisfaction globale
après échange par
Click to Chat

LE CYCLE 3 ÉTAIT TRÈS
ENRICHISSANT. CELA NOUS
A PERMIS DE VOIR DES
DÉTAILS AUXQUELS ON NE
FAISAIT PAS ATTENTION.
NOUS ALLONS REVOIR LES
PHRASES PRÉ-ENREGISTRÉES
DANS LA BIBLIOTHÈQUE ET
ATTEINDRE LA PERFECTION !

FADOIT, CONSEILLÈRE CHAT
BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES



TÉMOIGNAGE

2 QUESTIONS À THOMAS

USER PERFORMANCE MANAGER IADVIZE

1 QUELLE EST LA PARTICULARITÉ DE BOUYGUES TELECOM ENTREPRISES ?

Le challenge de Bouygues Telecom Entreprises est de générer un maximum de leads par Chat. La maîtrise du discours est d'autant plus importante que les conseillers Chat ont un objectif clair : obtenir les coordonnées des prospects, qualifier précisément leurs besoins, puis l'engager vers un contact commercial.

2 UN CONSEIL À DONNER AUX CONSEILLERS CHAT EN BTOB ?

En BtoB, les relations commerciales s'inscrivent dans le long terme. Tout l'enjeu du discours par chat est donc de transcrire dans la discussion à la fois la confiance, l'expertise et le professionnalisme. Ces sentiments transparaîtront dans la réactivité des conseillers, dans la compréhension rapide des besoins, et bien sûr dans la qualité de l'orthographe.