

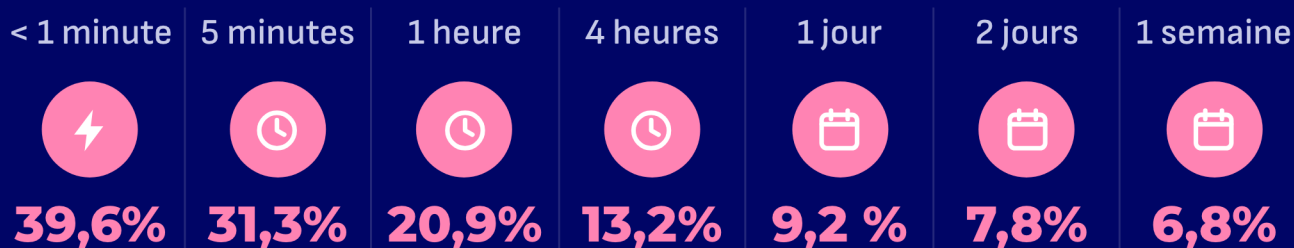
Le vrai impact du temps de réponse sur la qualification des leads



Analyse de plus de 60 000 appels de qualification de leads entrants, réalisée en 2021 par une entreprise de logiciels comptables.

Source : HubSpot (1)

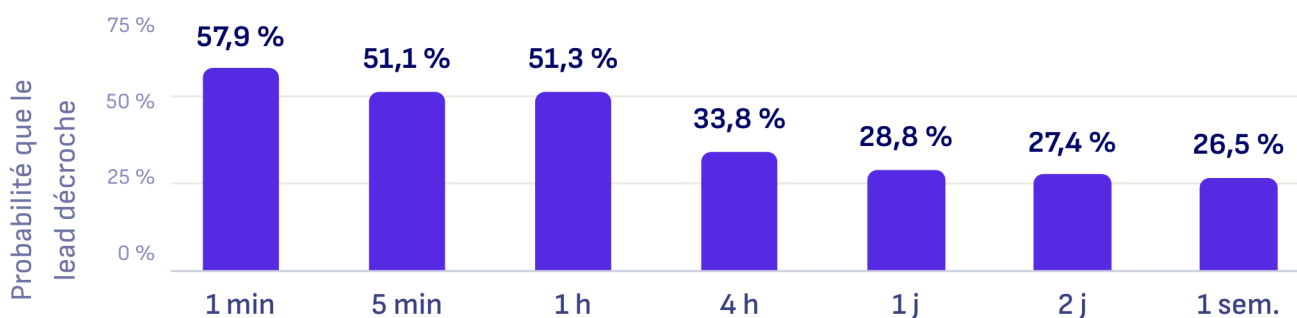
Les délais de réponse influencent le taux de qualification



Taux de qualification

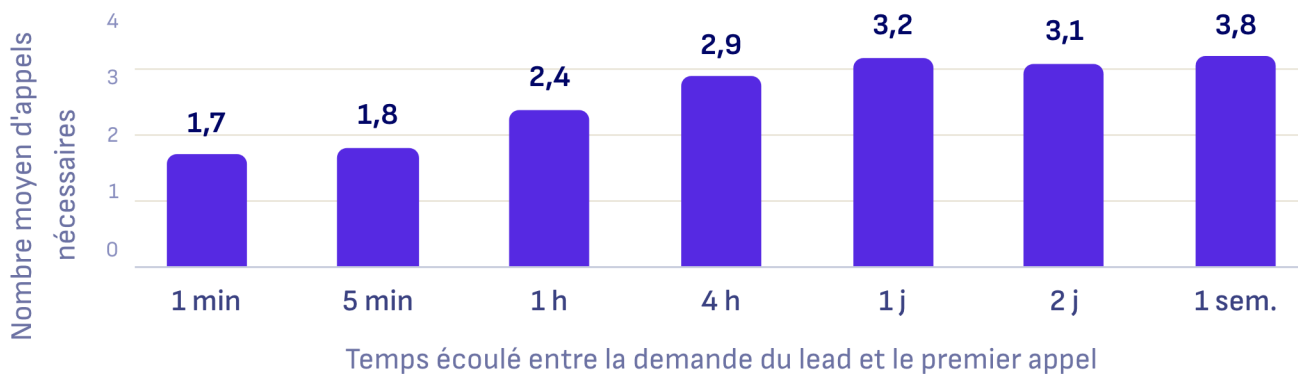


Quelle est la probabilité qu'un lead décroche au premier appel en fonction du délai de rappel ?





Nombre moyen d'appels nécessaires pour qualifier un lead selon le délai du premier rappel



Une fois tous les appels passés, le taux de qualification reste plus élevé si le premier appel a été passé rapidement.

Un prospect était considéré comme injoignable après 10 tentatives d'appel.

● Leads qualifiés ● Non qualifiés

1^{er} appel dans les 5 minutes



1^{er} appel après 24 heures



LE TEMPS DE RÉPONSE NE SE JOUE PLUS UNIQUEMENT AU TÉLÉPHONE...



■ Le vrai problème : trop de canaux, zéro visibilité

L'étude précédente ne mesure que le **rappel téléphonique**. Or aujourd'hui, un prospect utilise le canal qui lui semble le plus simple à l'instant T : formulaire, e-mail, webchat, Instagram, Messenger, WhatsApp, RCS... Le véritable enjeu n'est plus seulement de rappeler plus vite au téléphone, mais de **réduire le temps de réponse à une demande entrante, quel que soit le canal**. Et plus les portes d'entrées sont nombreuses, plus il est dur d'avoir de la visibilité sur les demandes entrantes.



Pour aller plus loin : Temps de réponse client (MTTR) : le KPI silencieux qui décide de vos ventes. [Lire l'article du Hub d'Expertise de Sofy →](#)

Plus le canal est conversationnel, plus la réponse attendue est immédiate

Délai toléré

Réponse immédiate attendue →

Formulaire en ligne et e-mail

Le lead accepte d'attendre plus longtemps que sur les messageries conversationnelles sans que cela détériore l'expérience client.

Téléphone

Le lead attend un rappel rapide, idéalement dans les minutes ou heures qui suivent sa demande.

Messageries conversationnelles (WhatsApp, Messenger, Instagram, RCS, webchat)



SELON WHATSAPP BUSINESS (2)

Sur les canaux de Business Messaging, 90% des clients jugent qu'une réponse immédiate est importante. Pour 60% d'entre eux, une réponse immédiate signifie une réponse en moins de 10 minutes.



Les bonnes pratiques pour maximiser vos conversions

1

Centralisez vos messageries conversationnelles

Pour plus de visibilité et ne rater aucune demande, peu importe le canal.

2

Répondez vite sur chaque canal

Adaptez le rythme : plus le canal est conversationnel, plus la réponse doit être rapide.

3

Suggestions et automatisation des réponses

Grâce à l'IA vous pouvez bénéficier de suggestions de réponses et mettre en place des réponses automatiques 24h/24h et 7j/7j.

4

Suivez votre temps de réponse

Mesurez-le par canal et fixez-vous un objectif : c'est un KPI qui décide de vos ventes.



Sofy vous propose sa solution **So Connect**

So Connect réunit toutes vos **messageries conversationnel** (WhatsApp, Messenger, Instagram, webchat, RCS, SMS et e-mail) dans **une seule interface** : plus de **visibilité**, **réduction du temps de réponse** là où il est le plus critique et plus de **conversions**. Passez dès maintenant à une **gestion unifiée de votre relation client**.



Budy, l'IA de Sofy, vous **suggère** des réponses et les **automatise** afin d'assurer un **service client continu**.

[Demander une démo →](#)

[Contacter un expert →](#)

Sources :

(1) HubSpot (2021) - [Comment doubler les taux de prise de contact et de qualification des leads](#)

(2) WhatsApp Business (2023) - [Where Customers and Marketers Agree : What's Driving The Embrace of Business Messaging Channels?](#)