**Date de Création –** 20/03/2019

**Nom de la Rédactrice –** VanessaFIGARO

**REPRISE**

**Site Destinataire -** teleprospection.eu

**Le Call Blending : Technique Très Prisée Des Centres D’Appels**

Lorsque le terme « **centre de relation client** » est mentionné, c’est l’idée des **téléconseillers** qui vient en tête. Mais vous êtes-vous déjà posé la question : Que font ces **téléconseillers** lorsque personne ne les contacte ? Justement, les directeurs des **centres de contact** se sont posé cette question. C’est pourquoi nous entendons parler de **Call Blending**.

**Qu’est-ce que le Call Blending ?**

Le **Call Blending** est une technique où les **téléagents** sont appelés à travailler sur différentes campagnes. Ordinairement, chaque agent est assigné à un type d’opération spécifique. Par exemple, les **téléconseillers** et **téléassistants** se chargent de la **réception d’appels**. Leur rôle est de conseiller les **clients** ou encore de s’assurer qu’ils sont satisfaits de leurs achats. Quant aux **télévendeurs** et **téléenquêteurs**, eux, font du **démarchage téléphonique** auprès d’une **clientèle ciblée**. Ils proposent des offres intéressantes aux consommateurs ou encore font des **enquêtes de satisfaction**.

Cependant, pendant les **périodes creuses**, les **téléconseillers** sont assignés aux **campagnes** de vente. C’est-à-dire, qu’ils deviennent temporairement des **télévendeurs** ou **télé-enquêteurs**, selon le besoin du moment. De même, lors des **pics d’appels entrants**, les **télévendeurs** et **télé-enquêteurs** se chargent du métier de **téléconseiller** et **téléassistant**.

**Les Outils nécessaires à l’implémentation du Call Blending**

Avec la **transformation digitale**, les centres d’appels ont intégré des **systèmes de routage** innovants comme les **Distributeurs Automatique d’Appels** (**ACD**). Les ACD sont des **installations téléphoniques** liés à un **moteur de routage multimédia**. Cette **technologie** s’occupe de distribuer les appels de façon efficace. Par conséquent, les **téléagents** sont notifiés à l’écran lorsqu’ils passent de la **réception** à **l’émission d’appels**. La transition se fait fluidement et le professionnalisme est démontré sans interruption.

De plus, la communication se fait désormais via plusieurs **canaux d’interactions**. En effet, les clients dialoguent à travers les mails, les **réseaux sociaux**, le Chat, les appels vidéos, entre autres. Ces échanges sont enregistrés sur le **CRM Social** du **centre d’appels**. Cet outil sert à identifier les heures des **pics** **d’appels** et aussi les **périodes creuses**. Il contient le **script** adapté à chaque **campagne** et stocke les données des précédentes **interactions**. Par conséquent, les **téléagents** doivent être formés à l’utilisation de ce nouveau **progiciel**.

**Les Avantages du Call Blending**

Le **Call Blending** permet l’optimisation de plusieurs opérations : le **service après-vente**, celui du **conseil** **client**, la **télévente**, entre autres.

En effet, les **blended call centers** tirent profit du « temps libre » de leurs employés pour obtenir un bon **retour sur investissement** (**ROI**). Cette technique permet d’augmenter la **productivité** du **centre** d’appels. De plus, le fait d’échanger entre **campagnes entrantes** et **sortantes** permet aux **téléagents** de contacter plus de clients. De ce fait, les **ressources matérielles** et **humaines** sont optimisées.

De plus, les **téléconseillers** assignés aux **campagnes mixtes** développent leur capacité à être polyvalents. Effectivement, le fait d’effectuer le métier de **télévendeur**, **téléconseiller**, **d’animateur Chat** et de **téléassistant,**  ad hoc requiert une grande capacité d’adaptation.

En outre, les **téléagents** éprouvent moins de monotonie lorsqu’ils sont assignés à des **campagnes mixtes**. D’ailleurs, c’est un réel soulagement pour les **télévendeurs** qui sont fatigués du **démarchage** **téléphonique**. Endosser le rôle de **téléconseiller** ou **téléassistant** leur apprend à développer un meilleur sens de l’écoute et de l’empathie pour les **clients**. De même, les téléagents lassés d’être en **réception** **d’appels** apprennent comment approcher les **prospects** et abonnés de façon différente. C’est pour eux l’occasion d’être confrontés à un métier très challenging. De plus, ils apprennent à adapter leur **discours** **téléphonique** ainsi que trouver les bons arguments face aux **objections**.

Pour ce qui est de l’entreprise, le **service client** est grandement amelioré. Conséquemment, cela impactera positivement sur la **relation client**. Les abonnés pourront faire part de leurs demandes plus souvent et seront satisfaits dans l’immédiat.

**Et les Désavantages ?**

Comme toutes choses, le **Call Blending** possède aussi des désavantages.

Lors des **pics d’appels** entrants, les agents étant toujours sur d’autres opérations, ne peuvent pas répondre aux appelants. De ce fait, les clients mis en attente sont frustrés. Cela peut nuire à l’image de l’entreprise.

Heureusement, grâce aux avancées technologiques, **l’Intelligence Artificielle** (**IA**) a été dôtée de capacités pour converser avec les clients. Cela permet d’occuper l’interlocuteur jusqu’à ce que le **téléconseiller** ait terminé avec la **télévente**.

En outre, lors de transferts fréquents d’une opération à une autre, il est impératif que les **téléagents** fassent un résumé des **interactions** avec les clients. Cela afin d’éviter que la répétition ou encore l’ommission de certaines tâches. Sans cela, l’optimisation ne serait pas possible.

Pour cette raison, les **logiciels** **CRM** sont équipés de système d’intégration automatique. En d’autres mots, les données recueillies pendant les échanges sont stockées systématiquement dans la **base de connaissances clients** de la société. Les **téléagents** des différents départements ont ensuite accès à ces informations en temps réel. Par conséquent, les erreurs de transmission des informations sont éliminées.

Comme vous pouvez le constater, le **Call Blending** est couramment utilisé pour **l’optimisation** **des** **ressources**. Cette technique nécessite toutefois une mise à niveau des équipements. Cependant, elle présente de réels avantages pour les **téléagents**, le **centre d’appels** et la **relation** **client** de l’entreprise. Par conséquent, il serait tout à fait judicieux de recourir à une telle alternative.

**Plus d’Informations sur le Call Blending**

Pour plus d’informations sur la technique du **Call Blending**, n’hésitez pas à nous contacter. Nous sommes joignables sur le 09 70 71 83 00 ou sinon écrivez[-nous directement sur notre site web](http://www.teleprospection.eu/contact). [Téléprospection.eu](http://www.teleprospection.eu) est une société spécialiste de la **téléprospection** basée à Annecy en Haute Savoie. Nous pouvons vous assister dans vos démarches d’implémentation du **Call Blending**. De plus, dans l’éventualité où vous envisagez d’externaliser votre **service client**, nous pourrons vous recommander des **Blended Call Centers**.

**Mots-Clés – centre de relation client**, **téléconseillers, centres de contact, Call Blending, téléagents, téléconseillers, téléassistants, réception d’appels, télévendeurs, téléenquêteurs, démarchage téléphonique, clientèle ciblée, enquêtes de satisfaction, campagnes, périodes creuses, pics d’appels entrants, transformation digitale, systèmes de routage, Distributeurs Automatique d’Appels, ACD, installations téléphoniques, moteur de routage multimédia, technologie, réception d’appels, émission d’appels, canaux d’interactions, réseaux sociaux, CRM Social, centre d’appels, pics d’appels, périodes creuses, script, campagne, interactions, progiciel, service après-vente, conseil client, télévente, blended call centers, retour sur investissement, ROI, productivité, campagnes entrantes, campagnes sortantes, campagnes mixtes, animateur Chat, téléassistant, démarchage téléphonique, prospects, discours téléphonique, objections, service client, relation client, Intelligence Artificielle, IA, CRM Social, logiciels** **CRM, base de connaissances client**

**Méta-Description –** Le Call Blending est une technique fréquemment utilisée dans les centres de relation client. Apprenons-en davantage sur les changements qu’elle apporte et pourquoi il est plus judicieux d’opérer en tant que Blended Call Center.

**Article Source -** http://www.callcentertunisie.com/quest-ce-que-le-call-blending/