

# Les appels à automatiser en priorité

Un assistant vocal IA n'a pas vocation à remplacer toute votre relation client. Il doit d'abord absorber les appels répétitifs, urgents ou hors horaires qui vous font perdre du chiffre pendant que vous travaillez.

## La règle simple

Automatisez d'abord les appels qui cumulent volume, valeur business et réponses cadrables. Gardez l'humain pour les cas sensibles.

# 1. Ce qu'il faut automatiser en premier

## À automatiser

- **Demandes fréquentes**

horaires, adresse, documents,  
disponibilité générale

- **Rendez-vous simples**

prendre, déplacer ou annuler un  
créneau

- **Devis à qualifier**

besoin, urgence, délai,  
coordonnées

- **Hors horaires**

capturer le client quand vous  
êtes fermé

## À garder humain

- **Réclamations sensibles**

insatisfaction, conflit ou  
risque réputationnel

- **Négociation complexe**

prix, contrat, client VIP

- **Conseil réglementé**

médical, juridique, financier

- **Enjeu émotionnel**

relation humaine prioritaire

## 2. Les 12 appels prioritaires

### 01 Prendre un créneau simple

Le client veut réserver, déplacer ou annuler. L'IA collecte les infos et synchronise l'agenda.

### 02 Répondre hors horaires

Soir, week-end ou pause déjeuner : l'appel est capté au lieu d'être perdu.

### 03 Préparer une demande de devis

Qui appelle ? Pour quel besoin ? Quel délai ? Quel niveau d'urgence ?

### 04 Confirmer et rappeler

Consignes, rappels et confirmations réduisent les oublis et les no-shows.

### 05 Trier les vraies urgences

Identifier ce qui doit être transmis tout de suite à un humain.

### 06 Répondre aux questions répétitives

Horaires, adresse, documents, tarifs indicatifs, disponibilité.

## 2. Les 12 appels prioritaires (suite)

**07 Réservations pendant le service**  
Restaurant : ne plus choisir entre servir en salle et décrocher.

**08 Symptômes véhicule**  
Garage : modèle, panne, urgence, disponibilité avant rappel.

**09 Préparation cabinet**  
Motif, créneau, consignes, patient : agenda plus fiable.

**10 Disponibilité produit/service**  
Commerce : réserver, mettre de côté, déclencher un rappel vendeur.

**11 Transformer le vocal en action**  
Résumé exploitable : coordonnées, besoin, priorité, prochaine étape.

**12 Escalader au bon moment**  
L'IA ne force pas : elle transmet quand le cas devient sensible.

## 3. Votre ordre de priorité en 10 minutes

Notez chaque famille d'appels de 1 à 5 sur trois critères. Commencez par les scores les plus élevés.

### Volume

Combien de fois par semaine ?

### Valeur

Quel chiffre ou temps récupérable ?

### Simplicité

Les réponses sont-elles cadrables ?

### Lecture du score

12 à 15 : priorité immédiate

8 à 11 : à cadrer avant automatisation

Moins de 8 : garder humain pour l'instant

### Bon réflexe

Ne cherchez pas à automatiser 100 % des appels. Cherchez à récupérer les appels perdus qui se ressemblent et qui méritent une réponse immédiate.

## 4. Envoi automatique par mots-clés

Les mots-clés sociaux comme SERVICE, AGENDA ou APPELS peuvent déclencher l'envoi automatique de ce mini-guide.

1. Le prospect commente ou envoie un DM avec le mot-clé.
2. Meta / LinkedIn déclenche un webhook vers n8n.
3. n8n vérifie le mot-clé, la plateforme et le consentement.
4. Le mini-guide PDF est envoyé avec un lien de démo.
5. Un lead est créé et une alerte interne est envoyée.

### Recommandation CodeFlow

Webhook événementiel en priorité pour répondre immédiatement. Cron toutes les 10–15 minutes seulement en filet de sécurité si une plateforme ne fournit pas de webhook fiable.

**Demander une démo : <https://www.codeflowagency.fr/#booking>**