

GUIDE PRATIQUE

Votre fiche d'appel est-elle exploitable ?

Trois exemples documentés et une grille pour décider ce que vous pouvez déléguer. Un support édité par le fournisseur, à confronter à votre propre métier.

Commencez par une demande que vous connaissez

Le bon résultat est une demande compréhensible, des informations utiles et une suite à donner réaliste. Le nombre de questions posées ne suffit pas à juger la qualité.

1. Fixez le cadre avant le test

Écrivez le motif, les informations indispensables et ce que Sylvie doit laisser à votre décision : prix, délai, rendez-vous ou validation technique.

2. Jouez trois situations distinctes

Préparez un appel courant, une demande de suivi et une situation hors périmètre. Utilisez uniquement des coordonnées fictives. Les exemples qui suivent couvrent trois appels courants, pas ces trois catégories à eux seuls.

3. Comparez la conversation et la fiche

Relevez ce qui a été dit, conservé, oublié ou transformé. Une information manquante doit rester visible ; un souhait de créneau ne devient pas un rendez-vous confirmé.

4. Validez séparément la chaîne réelle

Les tests écrits ci-après ne vérifient ni la voix, ni la téléphonie, ni la livraison de la fiche, ni l'agenda. Notez ces étapes « non testées » tant qu'elles n'ont pas été observées.

Ce que contient ce document. Pages 2 à 4 : trois parcours textuels fictifs produits avec le moteur et son modèle de compréhension le 12 septembre 2026. Page 5 : grille vierge pour votre propre évaluation.

Dialogues complets et limites en ligne : sylvie-repond.fr/demo#parcours-ecrits

PARCOURS VÉRIFIÉ - SCÉNARIO FICTIF

Une fuite dont l'eau a été coupée

Plomberie Lacroix est une entreprise d'illustration. Test textuel du 12 septembre 2026 ; date jouée : lundi 14 septembre 2026 à 10 h, heure de Paris.

Le dialogue obtenu

Sylvie

Plomberie Lacroix bonjour. Je suis l'assistante automatique du service, je prends votre demande. Dites-moi ce qui vous amène, je vous écoute.

Appelant fictif

Bonjour, je voudrais un dépannage pour une petite fuite sous l'évier. J'ai coupé l'eau, il n'y a plus d'écoulement et aucun dégât.

Sylvie

Je vous pose deux ou trois petites questions, pour qu'on sache exactement quoi prévoir. C'est plutôt cuisine, salle de bain, toilettes, ou ailleurs ?

Appelant fictif

Cuisine.

Sylvie

Je vais juste prendre vos coordonnées. C'est à quel nom ?

Appelant fictif

Camille Martin.

Sylvie

Vous êtes à quelle adresse ?

Appelant fictif

12 rue des Exemples, 87000 Limoges.

Sylvie

Je vous rappelle bien sur ce numéro ?

Appelant fictif

Oui.

Sylvie

Alors je résume : petite fuite sous l'évier, au 12 rue des Exemples, Limoges, et on a bien votre numéro. Merci Camille Martin, c'est noté ! On vous rappelle pour fixer le rendez-vous. Bonne journée, au revoir !

[Retrouver ce parcours et les limites en ligne](#)

Dans la fiche

Demande

petite fuite sous l'évier

Eau coupée

oui

Dégâts signalés

non

Lieu

cuisine

Le nom, l'adresse et le numéro utilisés dans les tests sont fictifs. Les coordonnées ne servent à aucune prise de contact.

Point de vigilance

Le moteur signale le caractère continu de l'écoulement comme manquant, bien que la demande initiale dise qu'il n'y a plus d'écoulement. Le professionnel doit lever cette incohérence au rappel.

PARCOURS VÉRIFIÉ - SCÉNARIO FICTIF

Une demande de révision

Garage Perrin est une entreprise d'illustration. Test textuel du 12 septembre 2026 ; date jouée : lundi 14 septembre 2026 à 10 h, heure de Paris.

Le dialogue obtenu

Sylvie

Garage Perrin, bonjour. Je suis l'assistante automatique du garage, je prends votre demande. Dites-moi ce qui vous amène, je vous écoute.

Appelant fictif

Bonjour, je voudrais prendre rendez-vous pour la révision de ma Renault Clio. Elle roule normalement, c'est l'entretien annuel.

Sylvie

Je vous pose deux ou trois petites questions, pour qu'on sache exactement quoi prévoir. Vous auriez une préférence de jour et d'heure ?

Appelant fictif

Mardi 15 septembre 2026 le matin, si possible.

Sylvie

Je vais juste prendre vos coordonnées. C'est à quel nom ?

Appelant fictif

Camille Martin.

Sylvie

Je vous rappelle bien sur ce numéro ?

Appelant fictif

Oui.

Sylvie

Alors je résume : révision, entretien annuel, mardi 15 septembre 2026 le matin, et on a bien votre numéro. Merci Camille Martin, c'est noté ! On vous rappelle pour fixer le rendez-vous. Je vous souhaite une bonne journée, au revoir !

[Retrouver ce parcours et les limites en ligne](#)

Dans la fiche

Véhicule

Renault Clio

Entretien

révision, entretien annuel

Disponibilité souhaitée

mardi 15 septembre 2026 le matin

Le nom, l'adresse et le numéro utilisés dans les tests sont fictifs. Les coordonnées ne servent à aucune prise de contact.

Point de vigilance

La disponibilité reste un souhait. Aucun créneau n'a été confirmé et aucun rendez-vous n'a été créé pendant ce test.

PARCOURS VÉRIFIÉ - SCÉNARIO FICTIF

Une première coloration

L'Atelier Coiffure est une entreprise d'illustration. Test textuel du 12 septembre 2026 ; date jouée : lundi 14 septembre 2026 à 10 h, heure de Paris.

Le dialogue obtenu

Sylvie

L'Atelier Coiffure bonjour. Je suis l'assistante automatique du salon, je prends votre demande. Dites-moi ce qui vous amène, je vous écoute.

Appelant fictif

Bonjour, je voudrais un rendez-vous pour une coloration. C'est ma première couleur dans votre salon.

Sylvie

Je vous pose deux ou trois petites questions, pour qu'on sache exactement quoi prévoir. Vous auriez un jour ou un moment qui vous arrangerait ?

Appelant fictif

Mardi 15 septembre 2026 dans l'après-midi.

Sylvie

Vous pourriez passer faire un essai de couleur avant, si besoin ?

Appelant fictif

Oui, je peux passer avant si vous le demandez.

Sylvie

Je vais juste prendre vos coordonnées. C'est à quel nom ?

Appelant fictif

Camille Martin.

Sylvie

Je vous rappelle bien sur ce numéro ?

Appelant fictif

Oui.

Sylvie

Alors je résume : vous voudriez un rendez-vous pour une coloration, mardi 15 septembre 2026 dans l'après-midi, et on a bien votre numéro. Merci Camille Martin, c'est noté ! On vous rappelle pour fixer le rendez-vous. Je vous souhaite une bonne journée, au revoir !

[Retrouver ce parcours et les limites en ligne](#)

Dans la fiche

Prestation

coloration ou mèches

Première coloration au salon

oui

Demande

Bonjour, je voudrais un rendez-vous pour une coloration. C'est ma première couleur dans votre salon.

Disponibilité souhaitée

mardi 15 septembre 2026 dans l'après-midi

Essai préalable possible

oui

Le nom, l'adresse et le numéro utilisés dans les tests sont fictifs. Les coordonnées ne servent à aucune prise de contact.

Point de vigilance

La première coloration et la possibilité d'un essai préalable sont recueillies. Le salon conserve la validation du rendez-vous et de la prestation.

GRILLE À COMPLÉTER

Testez, puis décidez.

Une fiche par scénario. Cette grille n'attribue aucun score de fiabilité et ne démontre aucun gain commercial.

Métier / scénario : _____

Date / version de la configuration : _____

Informations indispensables attendues : _____

Décisions qui doivent rester humaines : _____

À observer	Conforme	À revoir	Non testé
Annonce claire de l'assistante automatique	☐	☐	☐
Motif compris sans modifier la demande	☐	☐	☐
Informations utiles correctement conservées	☐	☐	☐
Informations manquantes explicitement signalées	☐	☐	☐
Aucun prix, délai ou créneau inventé	☐	☐	☐
Suite à donner compréhensible pour le professionnel	☐	☐	☐
Fiche effectivement reçue et lisible	☐	☐	☐
Voix, téléphonie et agenda testés si nécessaires	☐	☐	☐

Décision : délégation validée pour ce scénario / réglage à revoir / preuve insuffisante.

Écart constaté et action à effectuer : _____

Méthode : réponses d'appelant préparées à l'avance, adaptées aux questions. Trois exemples ne mesurent pas tous les appels. Le service prévoit un règlement à l'inscription ; conditions actuelles sur sylvie-repond.fr/tarifs.