GRILLE À IMPRIMER

Anti no-show en concession : un agent IA qui lit avant de relancer.

Un client qui écrit « samedi, ça ne va plus » a fait sa part. Si l'outil lui répond le lendemain « on vous attend à 10 h », le rendez-vous est perdu, et sa confiance avec. Cette grille aide votre concession à décider, réponse par réponse, ce que l'agent IA fait seul, ce qu'il fait valider et ce qu'il ne fait jamais.

FH

Par Fadi Hamichi
Directeur commercial, Walexia
Mise à jour en novembre 2026



EXEMPLE ILLUSTRATIF · CONCESSION, CLIENTE ET ADRESSE FICTIVES

ET ENSUITE, AUTOMATIQUEMENT

E-MAIL REÇU PAR LA CONCESSION NORD
Essai déplacé : samedi 10 h → mardi 17 h · Julie

SMS DE CONFIRMATION REÇU PAR LA CLIENTE
Votre essai est confirmé mardi à 17 h.

DANS CE DOCUMENT

01 — p. 2
La grille
7 intentions

02 — p. 3
Le banc d'essai
14 réponses

03 — p. 5
Les garde-fous
6 règles

04 — p. 6
Où l'appliquer
5 rendez-vous

01 · LA GRILLE

Une intention, une action, une limite.

Le même rappel peut recevoir sept réponses très différentes. Pour chacune, écrivez noir sur blanc ce que l'agent IA peut faire, ce qu'il ne doit pas faire, et quand votre équipe doit valider.

LE CLIENT VEUT…	L'AGENT IA PEUT	L'AGENT IA NE DOIT PAS	VALIDATION HUMAINE
Confirmer Je confirme Ok pour samedi	Confirmer, rappeler l'heure et l'adresse, envoyer l'itinéraire	Glisser une offre ou une relance commerciale	Non
Reporter Plutôt mardi ? Pas samedi, je suis en déplacement	Proposer les créneaux libres et noter le choix du client	Déplacer le rendez-vous de lui-même, sauf si votre agenda lui est ouvert pour cela	Oui Le vendeur ou le planning valide
Annuler Je ne viendrai pas J'ai trouvé ailleurs	Prendre acte, remercier, dire qu'il suffit d'écrire ici pour revenir, transmettre l'annulation à l'équipe	Relancer, insister, réclamer une raison	Non L'équipe est informée
Ne plus être contacté STOP Ne m'écrivez plus	Confirmer en une phrase que plus rien ne partira, enregistrer la désinscription et la transmettre à votre CRM	Envoyer quoi que ce soit d'autre, y compris un rappel déjà programmé	Non L'arrêt est immédiat
Hésiter Je dois voir avec ma femme Je vous redis	Garder le créneau, proposer de le déplacer, transmettre au vendeur	Compter la réponse comme une confirmation ou une annulation	Oui Si la réponse reste floue
Parler à quelqu'un Je peux avoir le vendeur ? *ou une question de prix, de reprise ou de financement*	Passer la main avec un résumé, dire qui répond et quand	Donner un prix, une remise, une estimation de reprise ou une condition de financement	Oui Toujours
Prévenir d'un retard Bouchons, j'aurai 15 minutes de retard	Passer tout de suite la main au vendeur ou à l'atelier, rassurer le client	Annuler ou déplacer le rendez-vous de lui-même	Oui L'équipe décide si le créneau tient

02 · LE BANC D'ESSAI

14 réponses qui piègent un outil.

Avant la mise en service, faites lire ces réponses à l'agent IA et comparez sa décision à celle de votre équipe. Ajoutez ensuite les phrases de vos propres clients : elles valent mieux que les nôtres.

01

Je dois voir avec ma femme

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Une hésitation, pas un refus.

CE QUE FAIT L'AGENT

Garde le créneau, propose de le déplacer si besoin et transmet au vendeur.

02

Plutôt mardi

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Un report, sans heure.

CE QUE FAIT L'AGENT

Propose les créneaux libres de mardi ; rien ne bouge avant le choix du client et la validation.

03

Ok *tout seul*

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Tout dépend du message précédent.

CE QUE FAIT L'AGENT

Le prend pour une confirmation si le rappel demandait « vous confirmez ? » ; sinon, pose une question courte.

04

Un pouce levé

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Même règle que « ok ».

CE QUE FAIT L'AGENT

Ne le prend pour une confirmation que si la question était claire.

05

Pas samedi

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Report ou annulation ?

CE QUE FAIT L'AGENT

Demande : « Souhaitez-vous un autre créneau ? », avec deux boutons.

06

J'ai trouvé ailleurs

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Une annulation.

CE QUE FAIT L'AGENT

Prend acte, remercie, ne relance pas, et transmet l'annulation au vendeur.

07

Mon fils viendra à ma place

CE QUE ÇA VEUT DIRE

La personne change.

CE QUE FAIT L'AGENT

Passe la main : le vendeur vérifie les conditions de l'essai.

08



Un message vocal

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Son contenu n'est pas connu.

CE QUE FAIT L'AGENT

Ne suppose rien et passe la main à l'équipe.

02 · LE BANC D'ESSAI, SUITE

09

Je serai en retard

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Un retard.

CE QUE FAIT L'AGENT

Passe tout de suite la main à l'équipe, rassure le client et n'annule rien.

10

C'est toujours d'actualité ?

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Le client veut être rassuré.

CE QUE FAIT L'AGENT

Rappelle la date, l'heure et l'adresse, avec l'itinéraire.

11

Stop, je me suis trompé de jour

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Le mot STOP ne suffit pas toujours.

CE QUE FAIT L'AGENT

Dans le doute, aucun message automatique ne part, et un membre de l'équipe vérifie.

12

Désolé pour samedi *trois jours après*

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Un rendez-vous manqué.

CE QUE FAIT L'AGENT

Ne relance pas seul ; le vendeur reprend la conversation.

13

Une réponse à 23 h

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Hors des heures d'ouverture.

CE QUE FAIT L'AGENT

Répond et propose les créneaux ; le client sait que la validation arrive à l'ouverture.

14

Je viens avec ma voiture pour la reprise

CE QUE ÇA VEUT DIRE

Une information utile.

CE QUE FAIT L'AGENT

La note et la transmet au vendeur, sans donner d'estimation.

Les phrases de vos clients

Ajoutez ici celles que vous recevez, puis comparez la décision de l'agent IA à celle de votre équipe.

LA RÉPONSE DU CLIENT	CE QUE ÇA VEUT DIRE	CE QUE FAIT L'AGENT

03 · LES GARDE-FOUS

Six règles qui ne se discutent pas.

01 **Aucune relance après une annulation.**

Le client a décidé. On lui dit comment revenir, puis on se tait.

02 **Plus rien après un STOP, hormis la phrase qui confirme l'arrêt.**

Pas même le rappel déjà programmé. La désinscription est enregistrée et transmise à votre CRM.

03 **Aucun rendez-vous déplacé sans validation.**

L'agent propose, votre équipe valide, sauf si vous lui ouvrez l'agenda pour cela.

04 **Un humain reprend la main à tout moment.**

Le vendeur ou le conseiller service reprend la conversation, et les rappels automatiques s'arrêtent dès qu'il le fait.

05 **Pas de négociation dans un rappel.**

Prix, remise, estimation de reprise ou financement : ces réponses reviennent à votre équipe.

06 **Des rappels avec l'accord du client.**

La personne a accepté de recevoir vos messages sur WhatsApp. Hors de la fenêtre de 24 heures, le rappel part avec un modèle de message validé par Meta. **Le guide WhatsApp Business API** explique ces règles.

LE SUIVI

Ce qu'on relit chaque semaine.

Une grille vit. Les conversations classées « à vérifier » sont la meilleure source d'amélioration : chaque phrase mal lue rejoint le banc d'essai.

- Le taux de présence, par type de rendez-vous
- Les reports obtenus plutôt que des annulations
- Les annulations et les STOP, avec le moment où ils arrivent
- Le délai avant qu'un membre de l'équipe reprenne la main
- Les réponses classées « à vérifier », pour enrichir la grille

04 · OÙ L'APPLIQUER

Cinq rendez-vous, cinq façons de les perdre.

Un rendez-vous manqué mobilise toujours quelqu'un pour rien. Souvent, le client avait répondu, et sa réponse attendait dans un outil qui ne la lisait pas.

RENDEZ-VOUS	CE QUI EST MOBILISÉ	LA RÉPONSE QUI PASSE INAPERÇUE	LE BON RÉFLEXE
Essai	Un véhicule préparé, un vendeur disponible	Plutôt mardi ?	Proposer les créneaux libres, faire valider le changement
Atelier	Un poste et un technicien réservés	Je passerai plutôt la semaine prochaine	Proposer d'autres créneaux, transmettre au planning atelier
Livraison	Un véhicule prêt, des documents préparés	J'attends encore l'accord de mon financement	Ne pas relancer sur la date, passer la main au vendeur
Reprise	Un créneau d'estimation bloqué	J'ai trouvé un acheteur	Prendre acte, arrêter les rappels, transmettre au vendeur
Après un lead	Un rendez-vous pris le dimanche soir	Je dois voir avec ma femme	Garder le créneau sans forcer, proposer de le déplacer

VOTRE PROJET

Appliquez la grille à vos essais, à votre atelier et à vos livraisons.

Nous construisons la démonstration avec vos types de rendez-vous, vos créneaux et vos règles de validation. Réponse sous 24 h.

Parler de votre projet →

Lire le guide WhatsApp Business API

VERSION EN LIGNE, AVEC L'EXEMPLE DE CONVERSATION : WALEXIA.COM/ANTI-NO-SHOW-CONCESSION/