

Aidez vos clients à choisir sans hésiter.

Les mêmes questions reviennent sur vos produits ? Transformons-les en un guide clair, des articles d'aide et des réponses que votre équipe peut réutiliser.

590 €

Mission pilote • une famille de produits • jusqu'à trois références

Pour les marques qui vendent déjà

Votre équipe connaît les hésitations sur les variantes, les accessoires ou les usages. Nous organisons ces informations avec vos faits produit validés pour aider vos visiteurs à décider et votre SAV à répondre de façon cohérente.

Vous recevez	Périmètre
Les questions à traiter	Dix motifs prioritaires, établis à partir d'une synthèse ou de 20 à 50 exemples anonymisés fournis par votre équipe.
Un guide de choix	Jusqu'à 800 mots en français pour comparer les usages ou variantes de la famille retenue.
Quatre articles d'aide	Jusqu'à 1 600 mots au total, fondés sur les caractéristiques et règles que vous confirmez.
Huit réponses SAV	Jusqu'à 600 mots au total ; fichiers éditables, PDF et une série de retours sous 14 jours calendaires.

Objectif de première version : sept jours ouvrés après réception du brief et des faits complets ; date confirmée au devis. Nous distinguons les réponses utilisables des cas qui doivent être traités par une personne.

Offre B2B France : 590 € net à payer sous franchise en base de TVA. 295 € à la commande, 295 € avant remise finale. Devis accepté, acompte reçu et informations nécessaires avant démarrage. Installation de chatbot, gestion quotidienne du SAV et rédaction technique de sécurité non incluses. Aucun gain de ventes ou baisse des contacts garanti.

Partagez les questions que votre équipe reçoit souvent.

romain@francereadylab.com • francereadylab.com

Des faits d'abord. Des réponses cohérentes ensuite.

Démonstration fictive : une marque propose deux sacs pour le quotidien et souhaite expliquer leur différence.

Les produits « Sac Démo 18 » et « Sac Démo 24 », leurs caractéristiques et les questions ci-dessous sont inventés pour l'exemple. Aucun ticket client réel, test physique ou résultat commercial n'est présenté.

Fait du brief fictif	Sac Démo 18	Sac Démo 24
Volume annoncé	18 litres	24 litres
Dimensions extérieures	42 × 29 × 14 cm	46 × 31 × 17 cm
Dimensions utiles poche ordinateur	33 × 23 × 2 cm	36 × 25 × 2 cm
Accessoire fourni	Aucun accessoire séparé	Aucun accessoire séparé
Pluie / entretien	Pas d'étanchéité revendiquée ; chiffon humide, séchage à l'air	Même règle

Dix motifs à organiser

1. Choix entre les deux volumes. 2. Dimensions de l'ordinateur. 3. Effet d'une coque de protection. 4. Accessoires compris. 5. Utilisation sous la pluie. 6. Nettoyage. 7. Contraintes du transporteur. 8. Poche trop petite. 9. Article reçu abîmé. 10. Livraison ou retour.

Cette liste illustre une taxonomie de questions, pas leur fréquence. Dans une mission réelle, les motifs seraient priorisés à partir des demandes de votre équipe. Les questions de livraison, retour et garantie seraient rattachées à vos conditions effectives, jamais à une règle commerciale inventée.

Trois changements de rédaction

Formule imprécise fictive	Information utilisable
Compatible avec votre ordinateur	Dimensions utiles de la poche et invitation à mesurer l'appareil avec sa coque.
Idéal pour tous vos déplacements	Comparaison des volumes selon le contenu à transporter ; vérification auprès du transporteur.
Résistant au quotidien	Conditions d'entretien et absence d'étanchéité revendiquée explicitement indiquées.

Exemple de guide d'aide au choix.

Sac Démo 18 ou Sac Démo 24 : lequel choisir ?

Commencez par ce que vous transportez réellement : ordinateur, chargeur, carnet et éventuels vêtements. Le nombre de litres aide à comparer le volume, mais ne suffit pas à confirmer qu'un objet précis rentrera dans une poche. Vérifiez aussi les dimensions de votre équipement.

Pour un chargement quotidien plus compact

Le Sac Démo 18 propose un volume annoncé de 18 litres. Ses dimensions extérieures sont de 42 × 29 × 14 cm. Il peut être envisagé si vous cherchez le format le plus compact de cette gamme, à condition que votre matériel corresponde aux dimensions utiles des compartiments. Un chargeur volumineux ou des accessoires nombreux peuvent modifier votre besoin.

Pour disposer de davantage de volume

Le Sac Démo 24 propose 24 litres et des dimensions extérieures de 46 × 31 × 17 cm. Il offre le plus grand volume des deux modèles. Vérifiez toutefois votre chargement et les contraintes de votre trajet : le volume annoncé ne garantit ni l'accueil de tout votre équipement ni l'acceptation par un transporteur.

Mesurez votre ordinateur avec sa protection

La poche du Démo 18 présente des dimensions utiles de 33 × 23 × 2 cm ; celle du Démo 24 mesure 36 × 25 × 2 cm. Comparez la longueur, la largeur et l'épaisseur de votre ordinateur, coque comprise. La diagonale de l'écran ne suffit pas : deux appareils annoncés avec la même taille d'écran peuvent avoir des dimensions différentes. En cas de mesure proche de la limite, demandez confirmation avant de commander.

Vérifiez aussi l'usage prévu

Aucun de ces deux modèles ne revendique une étanchéité. Ne choisissez donc pas l'un d'eux sur la base d'une protection supposée contre l'eau. Aucun accessoire séparé n'est compris. Si vous voyagez en avion ou en train, comparez les dimensions du sac chargé avec les conditions de votre compagnie et de votre billet.

PROPOSITION DE RÉDACTION

Vous hésitez encore ? Préparez les dimensions de votre ordinateur avec sa coque et une liste de ce que vous souhaitez emporter. Ces informations permettront à l'équipe de vous répondre plus précisément.

Texte d'exemple fondé exclusivement sur le brief fictif de la page précédente. Les dimensions et capacités ne décrivent aucun produit en vente.

Quatre articles d'aide. Des réponses faciles à retrouver.

1. Vérifier la place pour votre ordinateur

Mesurez la longueur, la largeur et l'épaisseur de l'appareil tel que vous le transportez, avec sa coque si vous en utilisez une. Comparez-les aux dimensions utiles : 33 × 23 × 2 cm pour Démo 18 et 36 × 25 × 2 cm pour Démo 24. Le nom du modèle ou la diagonale de l'écran ne remplace pas cette vérification. Si l'une des mesures est proche de la limite, contactez l'équipe avec les trois dimensions. Ne forcez pas l'insertion.

2. Comprendre ce qui est fourni

L'exemple de gamme présenté comprend le sac choisi, sans accessoire séparé. Une photo de mise en situation peut montrer un ordinateur, un carnet ou d'autres objets pour illustrer l'usage ; ces éléments ne sont pas inclus. Avant un achat réel, vérifiez la liste « contenu de la commande » de la référence choisie. Une offre groupée ou une opération ponctuelle doit être décrite séparément avec son propre contenu.

3. Pluie et nettoyage : les limites de cet exemple

Aucune étanchéité n'est revendiquée pour les deux sacs fictifs. Un usage à l'extérieur ne signifie pas que le contenu est protégé contre l'eau. Le brief prévoit un nettoyage au chiffon humide, suivi d'un séchage à l'air. Il ne fournit aucune instruction de lavage en machine ou de produit nettoyant particulier : nous n'en ajoutons donc pas. Pour une matière ou une tache non prévue par les instructions validées, demander conseil à la marque.

4. Préparer une question de livraison ou de retour

Pour que l'équipe puisse retrouver votre demande, indiquez la référence de commande et le produit concerné dans le canal de contact de la marque. Décrivez le problème sans joindre de données de paiement. L'équipe vérifie ensuite les conditions applicables, l'état de la commande et les solutions possibles. Cet exemple ne fixe aucun délai de livraison, droit de retour ou remboursement : ces éléments dépendent des conditions réelles à confirmer par le marchand.

Dans le livrable final, chaque article est relié aux faits et règles fournis par la marque. Un texte peut rester en attente de validation si une information nécessaire manque.

Huit réponses prêtes à personnaliser.

Choix du volume

Bonjour, le Démo 18 est le plus compact de la gamme ; le Démo 24 offre davantage de volume. Pouvez-vous préciser ce que vous emportez habituellement et les dimensions de votre ordinateur ? Nous pourrions vous orienter à partir de ces informations.

Compatibilité de l'ordinateur

Bonjour, la taille de l'écran ne suffit pas à confirmer la compatibilité. Merci de mesurer l'appareil avec sa coque. Les dimensions utiles sont de 33 × 23 × 2 cm pour Démo 18 et 36 × 25 × 2 cm pour Démo 24.

Appareil proche de la limite

Bonjour, vos dimensions sont proches de la capacité indiquée. Nous préférons vérifier ce point avant de confirmer le choix. Merci de nous préciser le modèle de l'appareil et sa protection éventuelle. Ne forcez pas son insertion.

Accessoire visible sur une photo

Bonjour, la référence de cet exemple comprend le sac, sans accessoire séparé. Les objets montrés pour illustrer son utilisation ne font pas partie de la commande. Si vous avez vu une offre groupée, transmettez-nous son lien pour vérifier son contenu.

Utilisation sous la pluie

Bonjour, aucune étanchéité n'est revendiquée pour ces modèles. Nous ne pouvons donc pas vous confirmer une protection du contenu contre l'eau. Précisez votre usage pour que nous vérifiions les informations adaptées avant votre achat.

Conseil de nettoyage

Bonjour, les instructions de cet exemple prévoient un chiffon humide puis un séchage à l'air. Aucun lavage en machine n'est indiqué. Décrivez-nous la tache ou la matière concernée pour vérifier la bonne marche à suivre.

Article reçu abîmé

Bonjour, merci de nous avoir signalé ce problème. Transmettez votre référence de commande, une description et, si possible, une photo du défaut dans notre canal de contact. L'équipe vérifiera la situation et les solutions applicables avant de vous confirmer la suite.

Question de retour

Bonjour, pouvez-vous nous indiquer la référence de commande et le produit concerné ? Nous vérifierons les conditions applicables et vous préciserons la procédure. N'envoyez pas de coordonnées de carte bancaire et attendez nos indications avant tout envoi de colis.

Une base validée. Une équipe qui garde la main.

Nous préparons les contenus ; votre équipe confirme les faits produit et les règles de service. Les situations particulières restent traitées par la bonne personne.

Les éléments nécessaires au démarrage

Information	Format utile
La famille retenue	Jusqu'à trois références proches, liens et variantes exactes.
Les faits produit	Fiches techniques, dimensions, inclusions, compatibilités et instructions déjà validées.
Les questions réelles	20 à 50 exemples anonymisés ou une synthèse structurée de votre équipe. Pas de base client complète.
Les règles du marchand	Livraison, retours, garantie et cas qui nécessitent une décision humaine.
La publication	Responsable de validation, personne qui intègre les textes et calendrier souhaité.

Trois statuts pour chaque réponse

Validée : les informations sont confirmées et la réponse peut être utilisée dans le contexte prévu. **À confirmer** : une donnée ou une règle manque ; le texte reste en attente. **À transmettre** : la situation nécessite une décision individuelle de l'équipe. La création du document ne valide pas automatiquement une caractéristique.

Après la remise

Votre équipe publie les articles et utilise les réponses. Si vous disposez de données comparables, vous pouvez suivre les motifs de contact concernés rapportés au nombre de commandes, ainsi que les retours des agents. Les nouvelles références ou règles modifiées peuvent ensuite faire l'objet d'une mise à jour délimitée au devis.

Commençons par une famille de produits.

Romain Fernandes EI • romain@francereadylab.com

590 € net pour le pilote B2B France, sous franchise en base de TVA : 295 € à la commande, 295 € avant remise finale. Première version visée sous sept jours ouvrés après brief complet, calendrier accepté au devis. Document de présentation, sans commande automatique. SIRET 93869752100012.