

Fidéliser le client dans un contexte d'ouverture des marchés

Itinéraire pédagogique

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure de :

- Mieux comprendre les évolutions du marché de l'électricité et/ou du gaz, le rôle du gestionnaire de réseau et du fournisseur et le rôle de l'agent face au client dans ce contexte
- Comprendre les mécanismes de la relation client sur le marché de l'énergie
- Optimiser la relation client lors de la mise en service pour le fidéliser
- Défendre son entreprise pour limiter les résiliations :
 - Argumenter efficacement et répondre aux éventuelles objections du client
 - Structurer des réponses pertinentes face aux interrogations du client dans un contexte d'ouverture des marchés

Outils et méthodes pédagogiques :

- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, d'appel vers des concurrents, des analyses des appels mystère ou des jeux de rôle.
- Co-construction d'un référentiel de bonnes pratiques pour faciliter l'apprentissage
- Tests de connaissances à l'aide d'un outil interactif : @Powervote
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence
QCM
Formulaires d'évaluation de la formation
Attestation remise en fin de stage
Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT / participant

Profil concerné :

Au sein d'une ELD : personnels au contact du client

Pré-requis : aucun

Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes
- Appels mystères pour comprendre les pratiques

I – Comprendre le marché de l'électricité

- Un peu d'histoire...
- Les acteurs du marché
- Le marché de l'électricité
- Le gestionnaire de réseau et le fournisseur : Qui fait quoi ?
- Le contexte réglementaire : La loi NOME, la notion de réversibilité

Tests de connaissances : « L'ouverture des marchés »

II – S'adapter au contexte et jouer le bon rôle

- L'évolution des statuts : De l'abonné au client : Les missions de l'agent au contact du client
- Le langage administratif / le langage commercial
- L'évolution des comportements des clients
- L'importance du premier contact
- Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?
- Que faut-il faire pour créer un climat favorable au dialogue ?

III – Adopter la communication adéquate

- Les principes de l'émetteur / récepteur
- > Exercices pratiques permettant aux agents de prendre conscience de leur façon de communiquer
- Les difficultés pour communiquer : les différences de logique entre le client et l'agent
- Les spécificités de l'accueil téléphonique

IV - Maitriser l'entretien pour une relation client de qualité.

- Prendre en charge la demande du client et structurer l'entretien : les étapes de la séquence de conviction

Travaux pratiques : Benchmark et appels téléphoniques mystères vers des fournisseurs d'énergies

V – Fidéliser le client lors de la mise en service

- Les outils du diagnostic : Ecoute, questionnement et reformulation
- Identification des besoins, des attentes et des motivations
- Les thèmes à aborder avec le client : Energie / Paiement / Conseil
- Les différentes typologies de client

Travaux pratiques :

- Co-construction d'un guide de diagnostic à partir du scénario « Mise en service »
- Tests de connaissances : « Le diagnostic » « L'entretien client »

VI - Proposer dans la logique du client et défendre l'entreprise

- Les principes d'une bonne argumentation
- La différence entre expliquer et argumenter
- Construire ses propres argumentaires efficaces avec la méthode du BAC
- Les principes de la réponse aux objections

Travaux pratiques :

- Tests de connaissances : « L'argumentation »
- Réalisation d'argumentaires sur l'ELD pour valoriser et défendre l'entreprise
- Identification avec le groupe des objections les plus probables et co-construction des réponses les plus pertinentes
- Entraînement à travers des jeux de rôle du type «Je veux changer de fournisseur»

VII - La conclusion

Bien terminer son entretien et rester identifié comme un interlocuteur compétent

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**