

## Préparer la fin du TRV Pro

Programme pédagogique

### Objectifs :

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

- d'accueillir le client
- d'identifier sa demande, ses besoins et ses motivations
- d'identifier le profil du client (Pro au TRV)
- de poser les bonnes questions en partant de la demande et en faisant le tour du dossier du client
- de respecter le discours de la CRE
- de conclure l'entretien

### Outils et méthodes

#### pédagogiques :

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté.
- Utilisation de la vidéo : Un regard objectif sur soi et sur les autres.
- Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, 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.

**Durée :** 1 jour

**Tarif :** 400 euros HT / stagiaire

### Evaluation :

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

### Profil concerné :

Au sein d'une ELD : personnels au contact des clients TRV Pro

**Pré-requis :** aucun

### Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes

### **1- Comprendre le contexte**

- Rappel sur l'ouverture des marchés : QUIZZ
- La loi énergie climat du 8 novembre 2019
- Les directives de la CRE et l'impact sur les métiers d'accueil du client

### **2- Connaître les outils de la relation client :**

Apports théoriques et méthodologies autour des bonnes pratiques de la relation client:

- La structure de l'entretien: la séquence de conviction
- Le premier contact en appel entrant
- 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
- L'argumentation et la réponse aux objections

### **3- S'approprier les outils et monter en compétences**

Mises en situation sous forme de jeux de rôle sur des scénarios définis en amont de la formation

Réalisation de scénarios de contact en tenant compte des directives de la CRE

Débriefing et validation des acquis par le formateur

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