

Comprendre la facture d'électricité au tarif de vente réglementé "tarif bleu"

Objectifs :

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

- de comprendre les éléments qui composent une facture d'électricité au TRV "tarif bleu" : Taxes, CTA, tarif acheminement...
- de mieux répondre aux questions du client concernant sa facture

Public concerné :

Toutes personnes en contact avec les clients

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 et des travaux pratiques.
- Tests de connaissances @powervote
- Un livret est remis à chaque stagiaire comportant les supports vidéo-projetés ainsi que les outils élaborés durant la formation.

Evaluation :

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

Durée : 1 journée

Tarif : 400 euros HT / participant

Pré-requis : aucun

Préalables :

En amont de la formation :
- Contact individuel avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier les attentes...

Programme pédagogique

I - Comprendre le contexte

- Eléments de contexte liés à la facturation : répartition des rôles entre le GRD et le fournisseur, la loi NOME, le TURPE et l'ARENH

II - Identifier les éléments qui composent la facture

- L'abonnement : La puissance souscrite et l'option tarifaire
- Les taxes et contributions d'électricité

Exercices pratiques :

Calcul de la part acheminement
Comment réaliser un conseil tarifaire

III - Comprendre les taxes et contributions

- TCFE
- CSPE
- CTA
- Tests de connaissances @powervote

IV - Structurer l'entretien pour une relation client de qualité

- Prendre en charge la demande du client qui souhaite des explications sur sa facture et structurer l'entretien : les étapes de la séquence de conviction
- Le diagnostic : Mieux comprendre les besoins, les attentes et les motivations du client
- Le questionnement, l'écoute active et la reformulation
- L'argumentation : Comment expliquer au client les éléments qui composent sa facture par des mots simples et compréhensibles
- La notion de « bénéfiques client »
- La réponse aux objections du client : « A quoi sert la CTA ? », « A quoi correspond la part acheminement sur ma facture ? »

V - Evaluation de la formation et des acquis