

## Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire est 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

Prérequis : aucun

## Conditions d'accès :

Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes :

En intra, dans vos locaux, à partir de 3 participants

En inter entreprise, dans les locaux d'une ELD

souhaitant accueillir la formation, session ouverte à

partir de 3 participants

## Outils et méthodes pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques, d'échanges et de mises en situations. Tests de connaissances à l'aide d'un outil interactif : ©i-pericles

Un livret est envoyé après la formation à chaque stagiaire comportant les supports vidéoprojetés 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

Durée : 1 journée soit 7h

## Profil concerné :

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

## Tarifs :

Inter : 400 euros HT par participant

Intra : 1200 euros HT la journée pour 3 à 10 participants (sur devis)

## Handicap :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription

## Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93

[/Xavier.doucet@viaqualis.com](mailto:Xavier.doucet@viaqualis.com)

Pour toute information complémentaire :

[www.viaqualis.fr](http://www.viaqualis.fr)

## Programme :

### **I - Comprendre le contexte**

- Éléments 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

Réalisation d'un conseil tarifaire

### **III - Comprendre les taxes et contributions**

- TCFE

- CSPE

- CTA

- Tests de connaissances

### **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 5C

- 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 « bénéfices client »

- La réponse aux objections du client : « A quoi sert la CTA ? », « A quoi correspond la part acheminement sur ma facture ? »

- Exercices pratiques autour des scénarios suivants (ajusté avec le groupe) : « *Je ne comprends pas ma facture* », « *je trouve que je paye cher* », « *c'est quoi toutes ces taxes ?* »...

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