

<p><b>Objectifs :</b></p> <p>A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De comprendre les éléments qui composent une facture d'électricité au TRV "tarif bleu" : Taxes, CTA, tarif acheminement...</li> <li>- De mieux répondre aux questions du client concernant sa facture</li> </ul> <p><b>Prérequis :</b> aucun</p> <p><b>Conditions d'accès :</b></p> <p>Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes :</p> <p>En intra, dans vos locaux, à partir de 3 participants</p> <p>En inter entreprise, dans les locaux d'une ELD souhaitant accueillir la formation, session ouverte à partir de 3 participants</p> <p><b>Outils et méthodes pédagogiques :</b></p> <p>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</p> <p>Un livret est envoyé après la formation à chaque stagiaire comportant les supports vidéoprojetés ainsi que les outils élaborés durant la formation.</p> <p><b>Evaluation :</b></p> <p>Feuilles de présence</p> <p>QCM</p> <p>Formulaires d'évaluation de la formation</p> <p>Attestation remise en fin de stage</p> <p><b>Durée :</b> 1 journée soit 7h</p> <p><b>Profil concerné :</b></p> <p>Au sein d'une ELD : personnels au contact du client</p> <p><b>Tarifs :</b></p> <p>Inter : 450 euros HT par participant</p> <p>Intra : 1300 euros HT la journée pour 3 à 10 participants (sur devis)</p> <p><b>Handicap :</b></p> <p>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</p> <p><b>Contact :</b></p> <p>Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93  <a href="mailto:/Xavier.doucet@viaqualis.com">/Xavier.doucet@viaqualis.com</a></p> <p>Pour toute information complémentaire :  <a href="http://www.viaqualis.fr">www.viaqualis.fr</a></p>	<p><b>Programme :</b></p> <p><b>I - Comprendre le contexte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eléments de contexte liés à la facturation : répartition des rôles entre le GRD et le fournisseur, la loi NOME et le TURPE</li> </ul> <p><b>II - Identifier les éléments qui composent la facture</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'abonnement : La puissance souscrite et l'option tarifaire</li> <li>- Les taxes et contributions d'électricité</li> </ul> <p>Exercices pratiques :</p> <p>Calcul de la part acheminement</p> <p>Réalisation d'un conseil tarifaire</p> <p><b>III - Comprendre les taxes et contributions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CSPE/Accises</li> <li>- CTA</li> <li>- TICGN</li> </ul> <p>Tests de connaissances</p> <p><b>IV - Structurer l'entretien pour une relation client de qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en charge la demande du client qui souhaite des explications sur sa facture et structurer l'entretien : les 5C</li> <li>- Le diagnostic : Mieux comprendre les besoins, les attentes et les motivations du client</li> <li>- Le questionnement, l'écoute active et la reformulation</li> <li>- L'argumentation : Comment expliquer au client les éléments qui composent sa facture par des mots simples et compréhensibles</li> <li>- La notion de « bénéfices client »</li> <li>- La réponse aux objections du client : « A quoi sert la CTA ? », « A quoi correspond la part acheminement sur ma facture ? »</li> <li>- 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 ? »...</li> </ul> <p>&gt; Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table</p>
---	---

# COMPRENDRE LA FACTURE D'ELECTRICITE POUR MIEUX CONSEILLER LE CLIENT

Formation présentielle