

**Objectifs :**

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

- De gérer la relation avec un client qui souhaite changer de fournisseur et ne peut pas
- D'argumenter pour fidéliser le client

**Prérequis :** aucun

**Méthodologie :**

**Formation réalisée à distance via Zoom**

Les agents peuvent être à leur poste (idéal), en télétravail ou réunis dans une salle sur un seul PC branché sur un vidéoprojecteur  
PC équipé de micro et webcam

**Conditions d'accès :**

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

**Outils et méthodes pédagogiques :**

- Présentation commentée et illustrée d'un diaporama vidéo-projeté,
- Mises en situations
- Tests de connaissances
- Un livret est remis à chaque stagiaire comportant les supports vidéo-projetés ainsi que les outils élaborés durant la formation.

**Evaluation :**

QCM  
Formulaire d'évaluation de la formation  
Certificat de réalisation remis en fin de stage

**Durée :** ½ journée soit 3,5h

**Profil concerné :**

Toute personne, au sein d'une ELD au contact du client

**Tarifs :**

Inter : 280 euros HT par participant  
Intra : 750 euros HT la ½ 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 :**

**Rappel du contexte et des règles du jeu**

- La relation entre le fournisseur et le GRD : le contrat GRD-F
- Le site internet energie-info.fr

**Comment gérer un client qui souhaite changer de fournisseur ?**

- Prendre en charge la demande du client et structurer l'entretien : les 5C
- Les différences de logique entre le client et l'agent
- Le diagnostic : identifier les raisons de ce changement
- Argumenter dans la logique du client et répondre aux objections
- Le pré-closing
- *Entraînement à travers des jeux de rôles du type : « je veux changer de fournisseur » « je veux un contrat d'électricité avec X mais ils m'ont dit que vous aviez le monopole »*

**Evaluation de la formation et des acquis**