

<p><u>Objectifs :</u></p> <p>A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure</p> <ul style="list-style-type: none"> - De gérer la relation avec un client qui souhaite changer de fournisseur et ne peut pas - D'argumenter pour fidéliser le client <p><u>Prérequis :</u> aucun</p> <p><u>Méthodologie :</u></p> <p>Formation réalisée à distance via Zoom</p> <p>Les agents peuvent être à leur poste (idéal), en télétravail ou réunis dans une salle sur un seul PC branché sur un vidéoprojecteur</p> <p>PC équipé de micro et webcam</p> <p><u>Conditions d'accès :</u></p> <p>Nos formations peuvent se dérouler sous un délai d'un mois en fonction des contraintes</p> <p><u>Outils et méthodes pédagogiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Evaluation :</u></p> <p>QCM</p> <p>Formulaire d'évaluation de la formation</p> <p>Certificat de réalisation remis en fin de stage</p> <p><u>Durée :</u> ½ journée soit 3,5h</p> <p><u>Profil concerné :</u></p> <p>Toute personne, au sein d'une ELD au contact du client</p> <p><u>Tarifs :</u></p> <p>Inter : 280 euros HT par participant</p> <p>Intra : 750 euros HT la ½ journée pour 3 à 10 participants (sur devis)</p> <p><u>Handicap :</u></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><u>Contact :</u></p> <p>Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93 /Xavier.doucet@viaqualis.com</p> <p>Pour toute information complémentaire : www.viaqualis.fr</p>	<p><u>Programme :</u></p> <p>Rappel du contexte et des règles du jeu</p> <ul style="list-style-type: none"> – La relation entre le fournisseur et le GRD : le contrat GRD-F – Le site internet energie-info.fr <p>Comment gérer un client qui souhaite changer de fournisseur ?</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 ➤ <i>Entrainement 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 »</i> <p>Evaluation de la formation et des acquis</p>
--	--