

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire est en mesure :

- De mieux comprendre les évolutions du marché de l'électricité et/ou du gaz, le rôle du gestionnaire de réseau et du fournisseur et le rôle de l'agent face au client dans ce contexte
- De comprendre les mécanismes de la relation client sur le marché de l'énergie
- D'optimiser la relation client lors de la mise en service en respectant les lignes directrices de la CRE

- De proposer le contrat le mieux adapter au client

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 :

Les méthodes pédagogiques alternent tout au long de la journée des séquences théoriques courtes, des échanges d'expérience, d'appel vers des concurrents, des analyses des appels mystère ou des jeux de rôle.

Co-construction d'un référentiel de bonnes pratiques pour faciliter l'apprentissage

Tests de connaissances

Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaires d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Durée : 2 journées soit 14h

Profil concerné :

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

Préalables :

- Entretiens téléphoniques avec le commanditaire et chaque stagiaire pour identifier leurs attentes

- Appels mystères pour comprendre les pratiques

Tarifs :

Inter : 900 euros HT par participant

Intra : 1300 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

Pour toute information complémentaire :

www.viaqualis.fr

Programme :

I – Comprendre le marché de l'électricité

- Un peu d'histoire...
- Les acteurs du marché
- Le marché de l'électricité
- Le gestionnaire de réseau et le fournisseur : Qui fait quoi ?
- Le contexte réglementaire : La loi NOME, la notion de réversibilité
- Les lignes directrices de la CRE et l'impact sur la relation client

Tests de connaissances : « L'ouverture des marchés »

II – S'adapter au contexte et jouer le bon rôle

- L'évolution des statuts : De l'abonné au client : Les missions de l'agent au contact du client
- Le langage administratif / le langage commercial
- L'importance du premier contact
- Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?
- Que faut-il faire pour créer un climat favorable au dialogue ?

III - Maitriser l'entretien pour une relation client de qualité.

- Prendre en charge la demande du client et structurer l'entretien : les 5C

IV – Respecter les lignes directrices de la CRE lors de la mise en service

- Les outils du diagnostic : Ecoute, questionnement et reformulation
- Identification des besoins, des attentes et des motivations
- Les thèmes à aborder avec le client : Energie / Paiement / Conseil
- Réaliser un conseil tarifaire

Travaux pratiques :

- Co-construction d'un guide de diagnostic à partir du scénario « Mise en service »
- Tests de connaissances : « Le diagnostic » « L'entretien client »

V - Proposer dans la logique du client et défendre l'entreprise

- Les principes d'une bonne argumentation
- La différence entre expliquer et argumenter
- Construire ses propres argumentaires efficaces avec la méthode du BAC
- Les principes de la réponse aux objections

Travaux pratiques :

- Tests de connaissances : « L'argumentation »
- Réalisation d'argumentaires sur l'ELD pour valoriser et défendre l'entreprise
- Identification avec le groupe des objections les plus probables et co-construction des réponses les plus pertinentes
- Entraînement à travers des jeux de rôle

VI - La conclusion

Bien terminer son entretien et rester identifié comme un interlocuteur compétent

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