

## Dialogue Idéal GRDF - Le dialogue client

pour des interventions techniciens (mises en service, déplacements pour impayé,...)

DURANT la rencontre client, de nombreuses techniques de communication sont de véritables trucs et astuces pour prévenir le risque d'agression et de violence. Les différentes rencontres avec des référents et techniciens nous ont permis d'observer les points suivants que nous vous proposons :

### **1- JE PREPARE MA TOURNEE**

- ⇒ **LIRE LE BON DE TRAVAIL ET ANTICIPER CE QUI EST POSSIBLE PAR RAPPORT AU RISQUE VIOLENCE AGRESSION (pas de passage dans un restaurant vers 13h...)**
- ⇒ **PERMETTRE au client de « trouver » une solution :**
  - La cellule de pilotage envoie en SMS au client afin de signaler que leur fournisseur nous demande de réaliser un déplacement pour impayé. Le SMS ne comporte pas la date de la venue du technicien.
  - Privilégier les interventions DPI en début de journée afin d'avoir la marge d'actions pour rétablir dans la journée.
  - Avoir les coordonnées sociaux sur vous afin d'orienter le client. En effet, de nombreux clients sont désabusés et ont perdu le sens de l'action. Votre soutien peut les aider à agir.
- ⇒ **CONSULTER L'HISTORIQUE du PCE** (uniquement les informations « distributeur », les échanges entre le fournisseur et son client n'étant pas portés à notre connaissance).
- ⇒ **INFORMER sans discrimination l'historique client.** En particulier, veiller pour les nouveaux embauchés à ce qu'ils soient informés des situations difficiles possibles.
- ⇒ **Chercher à RENCONTRER LE CLIENT pour résoudre la situation :** toquer à la porte, attendre,...
- ⇒ **EN CAS DE NON RENCONTRE** (absence, pas d'ouverture) : se préparer à voir le client faire irruption si vous réalisez la suspension d'énergie.
- ⇒ **Laisser UN AVIS DE PASSAGE**

### **2- JE ME DEPLACE**

- ⇒ Conduite calme,
- ⇒ Stationnement
- ⇒ Véhicule bien stationné
- ⇒ Tout est prêt avant de descendre : je sais où je vais

### **3- ACCES A LA ZONE TECHNIQUE**

- ⇒ Etablir un contact de coopération avec les gardiens ou tout responsable de site pour faciliter les accès (« J'ai une intervention à exécuter dans votre immeuble... », « J'ai une mise en sécurité à réaliser... »)
- ⇒ Renseigner les accès aux ouvrages pour faciliter le travail des collègues plus tard.

### **4- J'INFORME LE CLIENT : EN CAS D'ABSENCE DU TITULAIRE**

Utiliser un avis de passage

### **5- AU PAS DE PORTE : SONNERIE ET PLACEMENT**

- ⇒ Repérage systématique du compteur avant la rencontre avec le client + chemin de repli
- ⇒ Frappe ou sonnerie à la porte : forte ou délicate/ attente de la réaction du client/ nouvelle frappe ou sonnerie
- ⇒ Rester à l'extérieur des parties privatives et à distance de la porte d'entrée du client, dans la mesure du possible

### **6- LA RENCONTRE : VALIDER LA PERTINENCE DE VOTRE INTERVENTION**

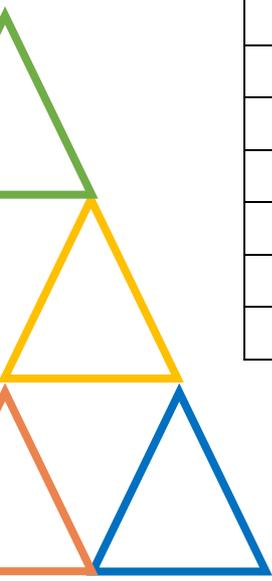
- ⇒ **Avoir l'initiative du dialogue client :**
  - **Si le client « fait irruption » alors que vous procédez à la suspension d'énergie : créer le déclic : cela consiste à prendre l'ascendant, pour ensuite poser une question courte et qu'il ait envie de répondre oui et enchaîner sur une demande qui crée un automatisme**
    - Monsieur Dupont, bonjour. Je suis un agent GRDF. Je suis content de pouvoir vous rencontrer. J'ai toqué à votre porte mais personne n'a répondu. Je peux vous parler?
    - Euh oui
    - Votre fournisseur vous réclame la somme de .... euros,
    - *Parler doucement, ne pas rentrer chez le client (rester si possible sur un terrain neutre)*

⇒ **La tenue:** complète, propre et bien portée. Vous n'êtes pas en intervention dépannage. Vous êtes en intervention technicien-clientèle gaz et les clients attendent une représentation de l'agent.

⇒ **Si le technicien rencontre préalablement le client.**

- **Se présenter :** « Bonjour, agent GRDF, le distributeur gaz »
- **Formuler la Demande :** Etes-vous Madame, Monsieur...? Votre fournisseur vous réclame la somme de ... euros. (DPI)
- « Vous avez demandé à votre fournisseur une mise en service
- **Ton :** parler bas, être discret.
- **Valider la situation.** En effet, il est sage de valider la pertinence de votre intervention.
- **Questionner :**
  - sur la demande lorsqu'elle provient du client.
  - pour vérifier que la réalité est en conformité avec les informations indiquées sur le contrat
- **Questionner :** « Pouvez-vous régler la somme ? »
- **Ecouter et évaluer la crédibilité des propos.**
- **Rappelez votre posture :** chercher à encadrer l'utilisation du gaz (un contrat, un titulaire, u paiement)
- **Présenter le(s) levier(s) approprié(s) qui se présentent au client et attendre la réponse : tout doit être mis en œuvre pour encadrer la consommation (un contrat, un paiement, des aides si cela est utile...) et permettre la continuité de la distribution.**
  - « Vous me réglez immédiatement et la situation est traitée. »
  - « Vous pouvez régler soit par TIP (avec relevé d'identité bancaire), soit par CB, soit par mandat (si le technicien a la possibilité de repasser) »
  - Le client rencontre une difficulté momentanée : « Avez-vous contacté votre fournisseur ? Votre fournisseur est le seul compétent pour convenir d'un échéancier. »
  - Le client est en situation de précarité : « Avez-vous contacté les services sociaux ? Ils sont vraiment là pour vous aider et à pouvoir monter un dossier. Mais c'est à vous de les contacter.
  - Face à un écrit d'aide de la mairie, acceptez cette preuve.
  - Le client n'a pas de contrat : « Vous choisissez un fournisseur et je vous rétablis immédiatement mais on ne peut pas laisser le gaz sans titulaire connu ».
  - Le client ne veut rien entendre : « Si nous n'avons pas la somme dans 48 heures, la suspension sera effectuée à tout moment ».
- **Evaluer l'adhésion relative du client. Ecouter la décision : Que décidez-vous ? Que pouvez-vous faire ? et maintenir l'initiative de votre dialogue client**
  - Je téléphone immédiatement à mon fournisseur et lui demande un échéancier...
  - « Vous me passerez votre fournisseur lorsque l'échéancier sera accepté. »
  - J'aurai la somme demain : « Je vous propose d'attendre 24h ; au delà, la suspension sera effectuée à tout moment. »
- **Utiliser le relais hiérarchique . L'agent appelle le manager qui appelle la hot line.**
  - Je prépare le client à l'interruption momentanée du dialogue : « Un instant je vous prie, je vais appeler... )
  - Je me mets un peu en retrait du client. Ainsi, le client peut se rendre compte de mon intervention (je m'occupe de lui), c'est discret (le client n'entend pas tous les propos de la hot-line)
- **Répondre aux objections en cas de DPI.**

<input type="checkbox"/> Je n'ai pas de chéquier	<input type="checkbox"/> « Vous avez la possibilité de régler cette somme par T.I.P (+ R.I.B.) ou par C.B. (+ n° de transaction) »
<input type="checkbox"/> Je ne peux pas payer	<input type="checkbox"/> Appelez votre fournisseur, c'est le seul qui puisse annuler mon intervention.
<input type="checkbox"/> Vous n'avez qu'à l'appeler	<input type="checkbox"/> Je vous laisse l'appeler et vous me le passerez, je réaliserai mon intervention.
<input type="checkbox"/> Tu ne me coupes pas	<input type="checkbox"/> « Je vous propose de régler la somme que vous demande votre fournisseur »
<input type="checkbox"/> Ne coupez pas, j'appelle immédiatement mon fournisseur	<input type="checkbox"/> « Lorsque vous aurez terminé votre conversation, vous me le passerez »
<input type="checkbox"/> Le client dit avoir payé : « j'ai payé »	<input type="checkbox"/> « J'ai besoin d'une preuve de votre règlement ». en cas d'absence de preuve, je vous demande de refaire votre chèque. il ne sera pas encaissé.
<input type="checkbox"/> Qu'est ce qui va arriver ? Quand est ce que vous allez me rétablir ?	<input type="checkbox"/> « Vous pouvez être rétabli dans l'après-midi si vous trouvez un arrangement avec votre fournisseur »
<input type="checkbox"/> Donnez-moi le numéro de téléphone de mon fournisseur	<input type="checkbox"/> « Le numéro de téléphone de votre fournisseur figure sur votre facture »



- **Il est important de rappeler au client, les informations utiles, lors du règlement par chèque,**
  - Je reformule au client le montant et rappelle de bien écrire à l'ordre du fournisseur indiqué sur sa facture.
  - Si le client est inquiet, je le rassure sur la remise de chèque au fournisseur qui évitera la suspension
  - Le client dit « j'ai déjà réglé, mon règlement a dû se perdre », je le rassure sur le fait que son fournisseur n'encaissera qu'un seul chèque, mais il doit refaire le chèque.
- **Face à un danger, utiliser votre droit de retrait.**
- **Faire respecter le besoin de concentration et de silences utile pour votre temps de l'intervention.**
  - Expliquer au client votre besoin de silence pour faire les vérifications utiles pour écouter le dégagement de gaz, par exemple : « Je vais faire mon intervention, si vous pouvez veiller à ce qu'il n'y ait pas de bruit, ce serait super. Merci. ».
- **Conclure le dialogue**
  - « Au revoir, Monsieur ».
  - « Plein d'énergie dans vos démarches »
  - « Bonne résolution dans vos démarches »

#### 7- LA PREVENTION TERTIAIRE : SE RECUPERER

- ⇒ Évoquer les difficultés avec son manager lors du débriefing
- ⇒ Mise en place d'un soutien managérial immédiat
- ⇒ Retrait de l'intervention
- ⇒ Information de la médecine du travail et des représentants de CHSCT
- ⇒ Mise en place du soutien psychologique IAPR
- ⇒ Possibilité de rencontrer la médecine du travail
- ⇒ Possibilité de dépôt de plainte de l'agent soutenu par l'entreprise
- ⇒ Envoi d'un courrier du chef d'agence au client, au syndic ou autres
- ⇒ Entretien d'accompagnement entre le manager et l'agent et rédaction de la fiche incivilité (consignée au registre des incivilités)
- ⇒ Suivi avec l'agent les jours suivants l'événement

#### **Un peu après .....**

- ⇒ Analyse de l'événement et retour d'expérience

