

## Guide de préparation et « pratiques » observées lors de dialogue - client avec des référents

Consigne : mettre une annotation sur les pratiques « maîtriser » ou « à revoir ». Vous ne devez pas forcément tout cocher. Ce support est une aide pour identifier les points à expérimenter et non un vade-mecum.

Les leviers possibles

Un levier à expérimenter

<p><b>Préparation et interrogations de la part du référent</b></p> <p>Eléments de prévention primaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si environnement dangereux : carte professionnelle, pas de carte avec adresse personnelle</li> <li>○ Pas d'objets visibles</li> <li>○ Ne pas faire de DPI dans son propre immeuble d'habitation, les vendredis ou veille de WEnd ou de jours fériés,...</li> <li>○ Spécifique LOI BROTTES : appels sortants organisés pour prévenir que le dispositif s'arrête...</li> </ul> <p>Consultation de la Tournée <input type="checkbox"/></p> <p>Organisation du Plan de route <input type="checkbox"/></p> <p>Questionnement sur l'ordinateur sur le profil du titulaire (particulier, professionnel, lieu, montant, quel est la somme de la dette...) <input type="checkbox"/></p> <p>Questionnement sur les fournitures à jour (matériel, document, avis de passage...) <input type="checkbox"/></p> <p>Echanges avec les collègues sur les interventions à difficulté, au delà du brief encadrant <input type="checkbox"/></p> <p>Appels sortants pour les cas délicats (MES/ DPI/ résiliation....) <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">Mes commentaires :</p>
<p><b>Etat d'esprit et réflexion</b></p> <p>Etre dans l'état d'esprit de vérifier l'information donnée <input type="checkbox"/></p> <p>Quel est l'état d'esprit ? une rencontre d'un titulaire sans préjugés. Le client est honnête. L'objectif est de rencontrer le client et de traiter les pbs (récupérer un chèque, ..) <input type="checkbox"/></p> <p>Quelle marge de manœuvre je me donne ? Pose du SMI ou revenir pour récupérer le règlement ou coupure ? La pratique développée pour retrouver du confort consiste alors à laisser du temps au titulaire afin de prendre contact avec son fournisseur et régler sa situation (« sans contre - ordre, je repasse en début d'après midi )... <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">Mes commentaires :</p>
<p><b>En cas d'absence du titulaire</b></p> <p>Alternative possible : « Obtenir de l'information auprès du voisinage sur les habitudes du titulaire permet d'être efficace : A quel moment puis je rencontrer la personne, Quel est son numéro de téléphone, Pouvez-vous la joindre immédiatement... ? <input type="checkbox"/></p> <p>Face au questionnement du voisin, la réponse est neutre : « j'ai une intervention technique a réaliser ( je fais des travaux dans la gaine)? » <input type="checkbox"/></p> <p>Si récupération d'un numéro de téléphone : la raison de l'intervention est dévoilée : « c'est pour une facture impayée » <input type="checkbox"/></p> <p>Utilisation d'un avis de passage (je suis intervenu....., sans réponse de votre part, votre énergie sera suspendue....) <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">Mes commentaires:</p>
<p><b>Stationnement</b></p> <p>Se garer correctement <input type="checkbox"/></p> <p>Faire en sorte que le véhicule soit visible par le client <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">Mes commentaires :</p>
<p><b>Comportement routier</b></p> <p>Comportement routier très précautionneux et serein <input type="checkbox"/></p> <p>Utilisation systématique du TOM TOM : permet d'évaluer objectivement le temps de parcours et de relativiser la durée du trajet. <input type="checkbox"/></p>	<p style="text-align: center;">Mes commentaires :</p>

<b>Environnement</b>		Mes commentaires :
Lever la tête et prendre connaissance de l'environnement	<input type="checkbox"/>	
Prendre son espace	<input type="checkbox"/>	
Tout est prêt avant de descendre de voiture. Je sais chez qui je vais.	<input type="checkbox"/>	
<b>Caisse à outils ?</b>		
A l'intérieur d'un appartement ou maison : pas de caisse avant la rencontre	<input type="checkbox"/>	
Le Coupe circuit est accessible à l'extérieur : prise de caisse	<input type="checkbox"/>	
<b>Recherche d'information proactive</b>		
Auprès du voisinage si nécessaire	<input type="checkbox"/>	
Concernant l'emplacement du PDL, du CC, ...	<input type="checkbox"/>	

<b>Au pas de la porte : sonnerie et placement</b>		Mes commentaires :
Comportement variable : frappe forte ou délicate	<input type="checkbox"/>	
<i>Une frappe délicate et sans ameuter le voisinage apparaît plus prudente</i>		
Restez à l'extérieur des parties privatives et à distance (1,5 mètres de distance)	<input type="checkbox"/>	

<b>Rencontre du client</b>		Mes commentaires :
<b>Port de la tenue</b> ENEDIS complète et propre	<input type="checkbox"/>	
<b>Prise de contact</b> : Bonjour, je cherche Monsieur....	<input type="checkbox"/>	
<b>Présentation</b> : Je suis agent ENEDIS ( ERDF devient ENEDIS). Votre fournisseur d'énergie vous réclame la somme de...	<input type="checkbox"/>	
<b>Attitudes et comportement</b>		
Présence avec stabilité émotionnelle	<input type="checkbox"/>	
Ecoute	<input type="checkbox"/>	
Empathie contrôlée	<input type="checkbox"/>	
Disponibilité au client	<input type="checkbox"/>	
Conduite du dialogue	<input type="checkbox"/>	
Prise en compte réel du problème du client. Recherche de solution (on ne fait pas semblant)	<input type="checkbox"/>	
Discrétion : parler à voix basse	<input type="checkbox"/>	
Positionnement à distance	<input type="checkbox"/>	
Temps de parole court	<input type="checkbox"/>	
<b>Présentation du choix et questionnement</b>		
Faire parler	<input type="checkbox"/>	
Présentation du choix du client : Vous avez la possibilité de régler cette somme par chèque <u>ou par retour de TIP ( avec un RIB associé)</u> , pour éviter la suspension de vos fournitures ou contacter votre fournisseur.	<input type="checkbox"/>	
Questionnement sur ce que le titulaire souhaite faire : que décidez vous ?	<input type="checkbox"/>	
o Que décidez vous ?		
o Je ne vais pas payer ?		
o Où est votre compteur ?		
<b>Présentation de l'intervention</b>	<input type="checkbox"/>	
Ce qui va être fait	<input type="checkbox"/>	
Ce que je peux faire : les marges d'actions (revenir dans 2 heures)	<input type="checkbox"/>	
Les actions pour lutter contre la consommation d'énergie : le rôle du limiteur	<input type="checkbox"/>	
Les actions sociales	<input type="checkbox"/>	
Les actions pour lutter contre la déperdition d'énergie ( si votre région a établi un partenariat)	<input type="checkbox"/>	
Les supports utilisés pour ces actions	<input type="checkbox"/>	
<b>Les supports utilisés avec le titulaire</b>	<input type="checkbox"/>	
Démarche pour être rétablie	<input type="checkbox"/>	
Les aides sociales : les numéros	<input type="checkbox"/>	

*Garder la maîtrise du dialogue client*

<b>Réponses aux objections</b>			
Je n'ai pas de chéquier	Pour être rétabli au plus vite, je vous propose de ....	<input type="checkbox"/>	Mes commentaires :
	Appelez votre fournisseur, c'est le seul qui puisse annuler mon intervention.	<input type="checkbox"/>	
Vous n'avez qu'à l'appeler	Je téléphone, en précisant qu'en fonction de la réponse du fournisseur, je réaliserai mon intervention.	<input type="checkbox"/>	
Vous pouvez ne pas me couper maintenant!	Je suis tenu par votre fournisseur de suspendre immédiatement, en cas de non-paiement, votre énergie	<input type="checkbox"/>	
	Où est votre compteur ? Je vais réaliser mon intervention	<input type="checkbox"/>	
Ne coupez pas, j'appelle immédiatement mon fournisseur	Lorsque vous aurez terminé votre conversation, vous me le passerez.	<input type="checkbox"/>	
Le client dit avoir payé : « j'ai payé »	J'ai besoin d'avoir une preuve de votre règlement	<input type="checkbox"/>	
Qu'est ce qui va arriver ? Quand est ce que vous allez me rétablir ?	Vous pouvez être rétabli dans l'après-midi si vous trouvez un arrangement avec votre fournisseur	<input type="checkbox"/>	Mes commentaires
Donnez-moi le numéro de téléphone de mon fournisseur	Le numéro de téléphone figure sur votre facture	<input type="checkbox"/>	
Le client est très présent, trop proche lors de l'intervention	Précaution à prendre avant d'intervenir sur le CC : Pour votre sécurité, je vous invite à rester à distance.	<input type="checkbox"/>	
Face à une demande ou objection	Possibilités pour le technicien d'appeler la CPC qui appelle la hot line fournisseur	<input type="checkbox"/>	Mes commentaires :
Avec la loi Brottes, nous sommes protégés : <i>pendant la période hivernale</i>	La loi vous protège, mais elle ne vous exonère pas. Elle protège et cherche à éviter les expulsions pendant la période d'hiver. Attention, serez vous prêt à régler l'ensemble de vos factures après le 15 mars ... dès janvier : Attention, on vient à la fin de la dispositif.... solder votre dette ; sinon le 15 mars , on suspendra l'énergie. Expliquer ce qui va se passer après le 15 mars...	<input type="checkbox"/>	
Avec la loi Brottes, nous sommes protégés : <i>Fin de la période hivernale</i>	Vous étiez protégé jusqu'au 15 mars, maintenant après le 15 mars, il faut régler toutes les factures	<input type="checkbox"/>	
Utilisation du relais hiérarchique ou de la hot line fournisseur		<input type="checkbox"/>	
Réalisation de l'intervention		<input type="checkbox"/>	
Prise de congé		<input type="checkbox"/>	
<b>Post – intervention</b>		<input type="checkbox"/>	
demande de débriefing en cas de mal être		<input type="checkbox"/>	
Faire une inspiration / expiration profonde , boire (eau) après un client difficile, prendre soin de soi.		<input type="checkbox"/>	