



Relation Client et prévention du RIVA J1

Objectifs pédagogiques :

- Connaître le dispositif PNT dans le cadre des campagnes
- Faciliter la compréhension et la connaissance mutuelle entre conseillers Back-office et techniciens de terrain.
- Trouver et établir une logique de complémentarité entre les deux métiers.
- Construire un process des relations entre conseillers clientèle et techniciens de terrain
- Adopter une posture de neutralité et d'objectivité dans la communication.
- Construire des éléments de langage communs pour mieux communiquer avec les clients sur les cas de PNT

Méthode :

Durée : 1 jour

Séquence et Contenu	Slides et exercices et documents	Animation (Méthodologie proposée)	Activité des participants	Horaires
1/ Introduction et présentation de la formation • Objectifs, programme et modalités de déroulement • Tour de table de présentation réciproque • Recueil des attentes		Exposé Tour de table		09h00-9h20
2/ Le dispositif PNT dans les campagnes • Présentation du Processus ○ Organisation ○ Mise en place...	Slide 6	Apports Débat Présenter le processus mis en place par Enedis pour les campagnes PNT. Répondre aux questions des participants		9h20-9h35



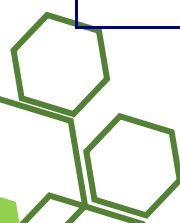


3/ Partage Inter-Métier - Objectif : Comprendre les rôles et missions de chacun - Quels sont les rôles et missions du Conseiller back-office et du technicien de terrain PNT ? - Quels sont les défis spécifiques de chaque métier face aux PNT	Slides 7 et 8 et 9 Doc 1 : Partage inter-métier	Travaux en sous-groupes inter-métier Puis restitutions en grand groupe sur paperboard - Constituer des sous-groupes inter-métier (Back-office, Technicien terrain. Anciens et nouveaux), afin de créer des complémentarités et partager les expériences) - Désigner un rapporteur par groupe - Restitution en grand groupe : Chaque rapporteur restitue le travail du groupe - Le formateur écrit au paperboard les restitutions : LIVRABLE 1	En sous-groupe, Partager et compléter les fiches A3/A4 que le rapporteur va transmettre.	09h35-10h05 (20 minutes de travaux en sous-groupe+ 10 minutes de restitution)
- Objectif : Trouver et établir une logique de complémentarité entre les deux métiers. - Quelles sont les interconnexions possibles entre les métiers - Les principes d’une collaboration optimale - Les axes d’amélioration	Slide 10 Slide 11 Doc 2 : Etoile de mer	Travaux collectifs Sur paperboard - Distribuer des post-it (5 couleurs différentes si possible) - Chaque participants (ou sous-groupe si cela vous paraît plus confortable) inscrit ses idées pour chaque thème de l’étoile de mer - Les post-it sont positionnés sur le paperboard en respectant les thèmes - Une synthèse collective est faite en groupe avec le Formateur : LIVRABLE 2	Inscrire les idées sur les post-it Participer à la synthèse en groupe	10h05-10h35 (10 minutes pour compléter les post-it, 10 min pour les positionner sur le paperboard, 10 min pour la synthèse collective)
		Pause		



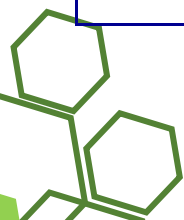


4/ Élaboration d'un schéma de collaboration - Objectif : Établir un schéma de collaboration efficace - Concrétiser les échanges sur un document : Padlet, Poster...	Slide 12 et 13	Travaux collectifs avec le préventeur ou ref RIVA - En utilisant les livrables 1 et 2 : Construire collectivement un Padlet ou autre outil collaboratif Enedis, ou un poster, ou des fiches outils ? Votre feuille de route qui sera utilisée par chaque DR dans le cadre du service PNT et synthétisera votre schéma de collaboration efficace : LIVRABLE 3 - Savoir créer un padlet	Participer avec le formateur à la construction d'un livrable utile	10h50-11h30
5/ Les leviers de la prévention RIVA : Les attitudes protectrices, rester neutre et objectif - Objectif : Connaître les attitudes protectrices, adopter une posture neutre et objective - Les attitudes protectrices - La neutralité dans la relation client - Définitions - Ma posture dans la relation client	Slides 14 à 21 Doc3 et 4 : Autodiagnostic	Réflexion participative Apport sur le thème Autodiagnostic Jeu collectif - Présenter la slide 15 et inviter les participants à répondre - Présenter la slide 16, la commenter si nécessaire. Inviter les participants à ajouter des idées sur les pratiques protectrices - Slide 16 : Poser la question au groupe et noter au paperboard les éléments de réponse. - Distribuer les Autodiagnostic. - Ouvrir la réflexion et la discussion avec l'ensemble du groupe sur les résultats obtenus (neutralité et posture professionnelle).	Compléter les auto positionnements. Partager et ses réflexions sur la neutralité et l'objectivité Avec l'ensemble du groupe	11h30-12h15 Ou suite après le déjeuner
Déjeuner				
6/ Les leviers de la prévention RIVA : Élaboration des éléments de langage : - Objectif : Construire les éléments de langage des PNT - Focus communication - Les bonnes pratiques métiers	Slide 23 Doc 5 et 5bis Guides d'entretien PNT	Réflexion en sous-groupe métier Partage des réflexions Distribuer le Doc 5 et 5 bis à chaque sous-groupe métier.	Compléter en sous-groupe le document	13h15-16h35 Avec pause





		- En sous-groupe les participants complètent le document. - Les documents complétés seront utilisés lors de la construction du dialogue client affiné - Synthétiser avec la slide 23 : LIVRABLE 4	« Guide d'entretien »	
Les bonnes pratiques métiers filmées	(Doc formateur vidéo utiles) Slides 24 à 27 Doc 6 Éléments de dialogue Vidéo Doc 6bis Vidéos	Visionnage et travail collectif - Visionner les extraits de dialogue client avec l'ensemble du groupe. - Pour chaque extrait vidéo, en grand groupe, ou sous-groupe, compléter les fiches et les conserver pour la construction du dialogue client affiné - Autre possibilité, Synthétiser chaque vidéo collectivement au paperboard : LIVRABLE 5	Visionner les vidéo et compléter les fiches et participer aux discussions et réflexions	
Les mots de la relation Client	Slide 28 et 29	Travail collectif ou métier Présenter les slides et inviter les participants à compléter, donner des idées afin de compléter les propositions déjà inscrites/ LIVRABLE 6	Donner des idées, participer	
- Éléments de dialogue client Back-Office - Éléments de dialogue Client Technicien d'intervention - Proposition de base de dialogue par métier - Enrichissement des dialogues proposés - Répondre aux Réactions clients	Slide 30 Slide 33 Doc 7 : Répondre aux réactions clients Doc 7bis et 7ter : Proposition de trame dialogue	Présentation et réflexion collective Ou en groupe métier - Présenter les éléments de dialogue proposés pour chaque métier - Inciter chaque sous-groupe métier à enrichir le dialogue. - Synthétiser une trame de dialogue client à partir des Livrables 4, 5, 6 : LIVRABLE 7 (Possibilité de s'appuyer sur les cas de la Slide 33)		





		Jeux et mises en situation		
Plan d'action de progrès		Réflexion collective avec le préventeur ou ref RIVA Questionnaire (quel questionnaire acquis ou éval) Tour de table		16h35- 17h00
Clôture et évaluation du module				
SUIVI		- Utiliser le canal teams spécifique FRAUDE – tous les Enedis inter région ?? mettre les référents RIVA et les responsables prévention ? - Transmettre à Manager Formation les guides appropriés afin que nous nous calions sur les éléments de langage de chaque DR - Finalisation d'un guide commun, qui reprend l'ensemble des bonnes pratiques ou FAQ - Un rex sera réalisé en juillet/ aout avec service fraude : transmettez vos remontées		

Matériel :

Paperboard

Post-it

Padlet...

Copie des docs indiqués





Lien Vidéo (du service communication ENEDIS- sans publicité)

- ▶ <https://transfert.enedis.fr/share.html?v=1721120753234&id=a0324fbb-a75e-4f4b-8416-4b9538f6a95d>
- ▶ les mêmes liens avec les time code (avec publicité)
 - ▶ **Reportage sur 7 à 8 du 17 novembre 2024**
<https://www.tf1.fr/tf1/sept-a-huit/videos/gare-aux-arnaques-la-traque-aux-fraudeurs-des-compteurs-59149999.html>
3 situations avec dialogue client :
 - ▶ Time code : 00 :36 seconde jusqu'a 3 :00
 - ▶ Time code : 11 :40 à 13 :50
 - ▶ Time code : 14 :45 à :15 :30
 - ▶ 20H TF1 le 8/10/24
<https://www.tf1info.fr/societe/videos/video-compteurs-trafiques-les-fraudeurs-dans-la-ligne-de-mire-3741-2327569.html>
 - ▶ Time code: Jusqu'à 01:05

Modalité : Présentiel

Public :

Opérateurs téléphones fraude et techniciens fraude

Suivi pour les formateurs internes :

- avant la formation : planifier une réunion avant votre démarrage (2X 3h pour répondre à vos questions)
- après la formation : transmettre à Manager Formation, les dialogues client optimisés par DR

Evaluation des acquis ? : QUIZ de fin de journée

