

**Personnes concernées :**

Personnel du service après vente réalisant l'accueil téléphonique.

**Durée :**

07 heures sur 1 jour

**Pré-requis :**

aucun pré requis

**Intervenant :**

Formateur qualifié

**Objectif :**

Après la formation, le stagiaire aura la capacité d'orienter les appels téléphoniques, de déterminer grossièrement les origines de dysfonctionnement des installations. Chaque stagiaire possèdera une méthode de questionnement afin de répondre au mieux aux attentes des clients tout en mettant en valeur l'organisation de son entreprise. Ce stage comprend également une partie technique concernant le fonctionnement des installations.

### PROGRAMME

**Formation théorique ( 4 heures)****Thèmes :**

- L'image de l'entreprise
- Les techniques d'accueil
- Orientation de l'appel en fonction de la demande client
- Gestion de conflit
- Relations avec le client et les partenaires
- Méthode de questionnement :
  - Questions ouvertes
  - Questions fermées
- Relations avec les fournisseurs
- Notions techniques des installations de chauffage traditionnelles et d'eau chaude sanitaire en gaz et en fioul
- Production
- Régulation
- Utilisation
- Notions techniques sur les énergies renouvelables

**Formation pratique et technologique ( 3 heures)**

- jeu de rôle
- études de cas types
- construction d'un argumentaire

**Méthode Pédagogique :**

- Cours
- Projection sur écran par croquis et schémas
- Echanges d'expérience

**Documentation :**

Réalisée par COPROTEC

**DATES :** 15 mai 2009  
26 juin 2009



**Questionnaire avant formation**  
**L'accueil téléphonique du S.A.V.**  
**Energies Traditionnelles et Renouvelables**

Pour individualiser le contenu du stage  
MERCI  
de nous préciser vos besoins

**RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ENTREPRISE – LE STAGIAIRE**

<b>SOCIETE</b>	<b>PARTICIPANT</b>
Nom	Nom - Prénom
Adresse	
Code postal Ville	Fonction
Téléphone	Téléphone
Fax	Email

**QUESTIONNAIRE AVANT STAGE à compléter par le participant :**

**Merci de compléter ce questionnaire en fonction de votre degré d'intérêt et de mentionner d'autres attentes qui ne figurent pas sur la liste :**

- 1 = Intérêt faible**
- 2 = Intérêt moyen**
- 3 = Intérêt élevé**

*DONNEES GENERALES*

Contexte politique grenelle de l'environnement	
Les aides publiques	
Les crédits d'impôts	

*LE CONTACT CLIENT*

Comment véhiculer une bonne image de l'entreprise, relations avec le client, les partenaires	
Les techniques d'accueil	
Orientation de l'appel en fonction de la demande	
Méthode de questionnement	

### *DONNEES TECHNIQUES*

Notions techniques sur les installations de chauffage gaz	
Notions techniques sur les installations de chauffage au fioul	
Notions techniques sur les énergies renouvelables : solaire thermique	
Notions techniques sur les énergies renouvelables : solaire photovoltaïque	
Notions techniques sur les énergies renouvelables : pompes à chaleur	
Notions techniques sur les énergies renouvelables : bois	

Quelles sont vos attentes qui ne figurent pas sur la liste ci-dessus

Quelles sont les attentes de votre Direction qui ne figurent pas sur la liste ci-dessus