



Mis à jour le 19/04/2019

CODE STAGE : G036

GAZPAR - Savoir planifier et piloter le déploiement des compteurs Gazpar sur un lot de déploiement (G036)

Population concernée par le stage

Les managers et conseillers Relation Client et gestion de rendez-vous des entreprises de pose compteurs.

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour réaliser cette formation.

Objectifs de la formation

Assurer l'approvisionnement en matériel compteurs de leur entreprise.

Réaliser la planification opérationnelle sur les zones de déploiement confiées.

Piloter la réalisation du déploiement (rythme d'avancement, qualité...).

Superviser et piloter les activités réalisées par leurs collaborateurs.

Traiter les demandes clients.

Analyser la nature de ces demandes clients, et selon les cas, traiter ces demandes, ou les transmettre à l'acteur Projet le plus approprié.

Capacités développées

Expliquer les objectifs, les enjeux et les grandes étapes du Projet Compteurs Communicants Gaz Présenter la Chaîne Communicante Connaître les actes à réaliser lors d'une intervention de pose (Compteur ou Module) Répondre aux questions, objections et réclamations des clients et parties prenantes externes (PPE) Suivre les stocks de matériel Compteurs et s'approvisionner en conséquence Réceptionner le matériel Compteurs de manière à garantir sa traçabilité Planifier les tournées d'interventions des techniciens Programmer ou modifier des rendez-vous en lien avec une demande client Suivre la réalisation du déploiement et traiter les Comptes Rendus d'Intervention Constituer un premier niveau d'assistance pour les techniciens dans l'utilisation des outils de mobilité et solliciter l'Assistance Utilisateurs à bon escient et par les canaux définis.

Contenu du stage

Le secteur du gaz en France

Présentation de GRDF

Le Code de Bonne Conduite

Le Projet Compteurs Communicants Gaz

La Chaîne Communicante

L'intervention de pose (Le parcours client, Vidéos PCo / PMo, Interventions PDA, La sécurité, Sensibilisation au recyclage, Le contrôle qualité)

Répondre aux questions, objections et réclamations des clients et PPE (au téléphone ou lors de l'intervention)

Gérer les approvisionnements en matériel compteurs

Réceptionner le matériel compteur

Prise en main du SID : paramétrage de l'entité et déclaration des techniciens

Présentation GazparAide

La planification des tournées d'intervention

La prise et la modification des RDV

Suivre la réalisation et traiter les Comptes Rendus d'Intervention (CRI)(Analyse des CRI, Gestion des visites vaines et cas complexes)

Positionnement dans un cursus de professionnalisation

Sans objet.

Moyens Pédagogiques

Salle de formation équipée de moyens pédagogiques

Evaluation

La mesure des acquis est réalisée par : - Le formateur au travers d'indicateurs de progression du groupe placés dans chaque exercice. - Chaque stagiaire au travers des résultats obtenus dans le traitement des exercices théoriques et des mises en situations proposés. Le suivi qualitatif de l'action est réalisé par une synthèse de stage et par l'intermédiaire d'un questionnaire d'appréciation de la formation remis aux stagiaires en fin de session. Un bilan annuel de la formation est réalisé, puis communiqué à la MOA lors du bilan annuel de domaine

Durée du stage

21 Heures réparties sur 3 jours

Coût de stage

1911 € / stagiaire