



Mis à jour le 21/04/2020

CODE STAGE : Z759

## Ordonnancer les opérations de réglages du projet de changement de gaz : CALL CENTER

### **Population concernée par le stage**

Prestataires du Projet Changement de Gaz

### **Pré-requis**

Les stagiaires savent s'exprimer, téléphoner, lire et écrire en français.

Il s'agit de maîtriser le contenu des documents utilisés lors de la mise en œuvre des procédures de GRDF, mais aussi de pouvoir porter les messages appropriés au client.

Ils savent utiliser des applications bureautiques sur tablette, smartphone ou ordinateur portable afin de saisir les données sur le logiciel de collecte.

### **Objectifs de la formation**

Assurer un rythme soutenu d'interventions chez les clients pour maintenir le planning initial de bascules des zones du gaz B vers le gaz H

Respecter l'ensemble des pré-requis de planification défini par le projet Changement de Gaz.

### **Capacités développées**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Décrire le processus métier

Rappeler la signification de tous les termes de la sémantique liée au processus métier

Identifier son rôle et ses missions au sein du projet Changement de gaz

Tracer les activités dans l'outil GAZBHY et y retrouver les données utiles

Adapter sa communication et sa posture en fonction de l'interlocuteur

Citer les 5 atouts du gaz naturel et ses 3 usages

Citer les risques et consignes liés au gaz

## **Contenu du stage**

Présentation du projet Changement de Gaz et son contexte :

Ambition/Objectifs de GRDF

Le Projet en lui-même

Les priorités : Satisfaction Client+ Sécurité + Capacité collective à faire

Présentation des acteurs et parties prenantes :

Les Rôles et Missions

Les Attentes de GRDF vis-à-vis de ces acteurs

Les Interactions entre les acteurs

Présentation du rôle cruciale d'une bonne communication entre les acteurs et les éléments de langage :

Les préoccupations des acteurs et du client

Les fondamentaux du gaz

La sécurité

Présentation de la procédure définie par le projet, au travers de cas simples :

Du point de vue du client

Du point de vue de GRDF

Présentation détaillée du rôles des acteurs et parties prenantes :

Régleurs

Distributeurs des kits

AGNRC

DR

Projet

Présentation détaillée du rôle de l'ordonnanceur au travers d'études de cas et de mises en situation :

Le Rôle dans le Processus

Les Gestes Métiers

Les Outils

## **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, des mises en situations proposées.

## **Durée du stage**

---

14 Heures réparties sur 2 jours