

Contexte A : Le conseiller clientèle

Vous êtes Bernard Wigenfalon, 48 ans, conseiller clientèle chez P.A.E.V. (production et alimentation en énergie verte). Salarié P.A.E.V. depuis plus de trente ans, vous avez d'abord été agent d'installation (15 ans) puis contrôleur (10 ans) et enfin conseiller clientèle.

Votre mission consiste à :

- assurer l'interface entre les clients et les services administratifs en cas de problème
- promouvoir les nouveaux services de P.A.E.V.

P.A.E.V. a très récemment lancé une action de promotion d'installations de qualité avec la mise en place d'un label.

Pour obtenir le label, l'installation, le chauffage, l'eau chaude ou l'isolation thermique doivent répondre à des normes très précises et très exigeantes. L'obtention du label, au delà de l'apport de garantie d'un haut niveau de sécurité et de confort ainsi que d'une bonne maîtrise des consommations d'énergie, permet d'obtenir des aides financières pour l'installation de chauffage.

Par ailleurs, P.A.E.V. propose des diagnostics gratuits des installations existantes. Vous passez 50% de votre temps à réaliser ces diagnostics au cours de visites au domicile de vos clients. Ces visites sont l'occasion pour proposer, compte tenu du diagnostic effectué, une modification des installations.

Ces visites ont pour objet d'évaluer l'état des émetteurs de chaleur, du thermostat, de la programmation, de l'isolation, de la ventilation, de l'eau chaude et du compteur. Pour chacun de ces éléments, vous devez, par ailleurs, expliquer le fonctionnement précis et faire des recommandations d'utilisation.

Par exemple, l'utilisation de certaines machines entre 22h et 6 h peut faire gagner jusqu'à 3 francs par minute d'utilisation. Il s'agit du lave-linge, du four et du lave-vaisselle.

Par contre, contrairement à ce que vous disent très souvent vos clients, l'utilisation de lampes bétogènes est très peu coûteux.

Enfin, vous avez toujours en tête les 7 conseils de base :

- régler les appareils à la température souhaitée et ne plus y toucher
- baisser le thermostat en cas d'absence
- au retour, remettre le thermostat à la position initiale sans le pousser au maximum
- mettre les appareils en position arrêt lors de l'aération des pièces
- passer l'aspirateur de temps à autre sur les appareils
- ne pas obturer la ventilation
- maintenir une température de 13° dans les pièces inoccupées, portes fermées.

En ce qui concerne votre mission d'interface, vos activités consistent à :

- donner des renseignements de premier niveau
- faire une première analyse du problème
- solliciter le service compétent

Très souvent vos interventions en la matière ont lieu au téléphone et portent sur :

- le montant de la facture
- la tarification
- le calcul de la consommation
- les demandes de financement

Malgré tout, il vous arrive de devoir aussi répondre à toutes ces questions lors de vos visites aux domiciles des clients.

Situation A.2

Le label, les nouveaux services, les conseils en direct,, sont encore très peu connus.

En tant que conseiller clientèle, on vous demande de bâtir une opération de communication – sensibilisation à ~~des~~ destination des utilisateurs actuels de l'énergie verte.

Vous savez que les utilisateurs sont très peu disponibles.

A l'issue de votre réflexion, vous aurez 20 minutes pour exposer :

- Quels arguments vous allez retenir ?
- Quel(s) moyen (s) et mode(s) de communication vous allez employer ?

N'oubliez jamais de justifier vos choix.