



TP - Téléprospecteur Professionnel dans le Secteur de l'Énergie

Niveau 4 – RNCP3504BC01

Fiche publiée le 16/02/2021

Date de MAJ : 19/02/2025

Présentation de la formation

Le programme de formation est conçu pour les personnes souhaitant développer leurs compétences en prospection téléphonique et en gestion de la relation client dans le secteur de l'énergie.

Il allie théorie, mises en situation pratiques et connaissances spécifiques du secteur.

Informations pratiques

Durée : 140 heures

Public cible : Formation ouverte à tous

Lieu : Présentiel – 117 rue de Charenton, 75012 Paris

Prérequis :

- S'exprimer de manière claire et structurée
- Avoir une aisance téléphonique
- Savoir utiliser un ordinateur et des outils bureautiques de base



Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Référent handicap : Mehdi Rousselle – mehdirousselle@gmail.com

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les bases de la téléprospection
- Argumenter efficacement et assurer un suivi commercial rigoureux
- Connaître les offres et réglementations
- Améliorer la communication et l'organisation

Contenu de la formation

Les modules suivants seront abordés :

Module 1 : Base de la téléprospection (2J/14H)

- Les rôles du téléprospecteur et du télévendeur : Ce qui les sépare, lever les freins et les craintes de la prospection téléphonique et apprendre la réglementation de la prospection téléphonique
- Affiner la communication non-verbale : Le pouvoir de la voix et de son intonation
- Maîtriser le langage : Mots, expressions négatives à bannir, adopter un vocabulaire positif, formules de politesse



Module 2 : Établir une Trame – Clés pour structurer vos présentations (2J/14H)

- Établir la prise de contact
- Définir l'objectif de l'appel mise en situation
- Identifier les avantages : Saisir les opportunités lors de la prospection
- Conclure un appel : Techniques pour finaliser efficacement mise en pratique

Module 3 : L'art de l'argumentation et la gestion des objections (4J/28H)

- Décrypter le mécanisme des arguments efficaces face aux objections : Fondés ou non ?
Savoir les identifier
- Anticiper et préparer ses réponses aux objections
- Franchir les obstacles : Techniques pour surmonter les barrages
- Transformer les objections en force : Enrichir ses arguments
- Anticiper les objections : Préparer des parades efficaces
- Mise en situation : Élaboration d'arguments pour traiter les objections tout en préservant la relation client

Module 4 : Optimiser le suivi client et la prospection téléphonique dans le processus commercial (1J/7H)

- Établir un rythme efficace pour la prospection

Module 5 : Marché de l'énergie (4J/28H)

- Marché de l'électricité en France pour la prospection
- Fin des tarifs réglementés



- La distribution, la production, les taxes
- Le turpe L'ARENH
- Marché EEX futures et spot segment C5 à C2
- Marché du gaz
- L'ouverture du marché du transport
- Le stockage, les profils
- Les sources de gaz naturel
- L'énergie Verte gaz et électricité
- le rôle du courtier en énergie
- Réglementation et législation, autorisations de collecte de données
- Analyse et compréhension des factures et types d'offres (fixe, variable ...)
- Accompagnement et suivi des fournisseurs

Module 6 : Mise en situation et coaching personnalisé (12J/70H)

- Mises en situation : Exercices pratiques, cas concrets et simulation d'entretiens
- Formation interactive : Jeux de rôles téléphoniques et autodiagnostic, cas pratiques et debriefs collectifs

Module 7 : Examens continus à chaque fin de semaine (2J/14H)

- Examens de suivi en fin de semaine sur chacun des modules étudiés la semaine précédente, afin de créer un réel suivi tout au long de la formation



Méthodes pédagogiques et évaluation

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et pratiques interactives
- Mises en situation réelles (jeux de rôles, simulations téléphoniques ...) avec debriefing et analyses personnalisées
- Exercices collectifs, analyse de pratiques et échanges entre participants pour renforcer l'apprentissage
- Études de cas concrets pour appliquer les acquis dans les situations professionnelles
- Mise à disposition de supports pédagogiques et d'outils pratiques pour faciliter la progression

Modalités d'évaluation

- **Mises en situation professionnelle** : Simulation téléphoniques ou présentations de projets préparés en amont, complètes par des entretiens techniques, des questionnaires professionnels ou des analyses de production réalisés
- **Dossier professionnel** : Présentation d'un dossier retraçant les pratiques professionnels et compétences acquises durant la formation
- **Évaluations continues** : Résultats obtenus au quiz, mises en situation et examens hebdomadaires réalisés tout au long de la formation

Validation de la formation

À l'issue de la formation, les apprenants recevront une attestation. Le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant au bloc de compétences **RNCP35304BC01** du titre professionnel



“Conseiller relation client à distance” sera délivré aux candidats ayant validé avec succès les modules couvrant le boc de compétences.

Conditions tarifaires

Prix de la formation : 1960 € HT

Formation éligible à un financement (France Travail, Région, OPCO) sous réserve des conditions de prise en charge