

EDF

Les vendeurs se forment aux économies d'énergie

Pour proposer à ses clients des offres d'efficacité énergétique, EDF a collaboré avec le Cetim afin de former ses vendeurs aux usages et aux techniques dans l'industrie et le secteur tertiaire.



Ancré depuis longtemps dans la promotion des solutions électriques performantes, le groupe EDF affiche sa volonté d'être le référent européen en matière d'économies, toutes énergies.

« Pour nous différencier et maintenir notre avance, nous renforçons l'accompagnement de nos clients (entreprises, collectivités locales) sur le thème des économies d'énergies, rappelle Christophe Rintz, chef de groupe Certificat d'économie d'énergie chez EDF. Nos vendeurs vont porter des propositions de services afin d'optimiser les installations de leurs clients. »

Encore doivent-ils maîtriser les fondamentaux énergétiques pour comprendre les clients et adopter les bons réflexes face à leurs questions.

« C'est la raison pour laquelle nous avons été amenés à construire une formation adaptée à nos vendeurs, sans pour autant en faire des experts », ajoute Christophe Rintz.

« Nous disposons du contenu, précise Jean-Luc Godon, chargé de mission Innovation et formation chez EDF. Pour le mettre en forme et construire le scénario pédagogique, nous avons fait le choix d'un prestataire compétent en efficacité énergétique, comme en pédagogie : le Cetim, avec pour objectifs de livrer une formation de qualité, dans des délais très courts. »

Des vendeurs formés en quatre mois

Le projet a été découpé en trois phases.

En phase 1, un stage de quatre jours a été retenu, et son contenu validé par les métiers auxquels la formation allait s'adresser. Pour cela, un groupe miroir a été formé regroupant 12 personnes des régions, conduisant en octobre 2007 à une version finalisée de la formation.

En phase 2, le Cetim a réalisé une formation-action basée sur la mise en situation de 15 experts relais formateur devant leurs pairs.

En phase 3, pour faciliter le déploiement en régions, un quiz a été bâti afin de constituer des groupes homogènes comportant une dizaine de vendeurs.

Les premières sessions de formation ont débuté fin février 2008. Quatre mois plus tard, toutes les sessions étaient achevées. L'indice de satisfaction mesuré à l'issue de chaque journée de formation est quasiment de 100 %.

NOTRE CLIENT

Raison sociale:
EDF SA

CA Groupe 2007:
59,6 milliards d'euros

Effectifs:
158 640 salariés
dans le Monde

Activité:
Le groupe EDF est un leader européen de l'énergie, présent sur tous les métiers de l'électricité, de la production jusqu'au négoce et à la gestion de réseaux. Acteur principal du marché français de l'électricité, il est solidement implanté au Royaume-Uni, en Allemagne et en Italie



L'atout Cetim

Le Cetim dispose à la fois d'une expertise technique en économie d'énergie, et en ingénierie pédagogique. Ce binôme d'expertises a permis de réaliser avec succès, en mode projet, la formation

destinée aux vendeurs EDF.