

Conseiller Clientèle Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils (AGNRC)





Conseiller Clientèle Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils (AGNRC)

Le métier

Profil recherché

- Vous avez un sens développé du client.
- Vous avez une bonne capacité d'analyse.
- Vous êtes rigoureux dans le suivi des affaires.
- Vous savez négocier et convaincre.
- Vous êtes à l'aise en expression orale.

Être Conseiller Clientèle AGNRC

- Intégré au sein d'un plateau d'accueil téléphonique, vous accueillez, accompagnez et orientez tous les utilisateurs du réseau dans leurs demandes de raccordement, qu'il s'agisse de particuliers ou de professionnels.
- Vous utilisez le téléphone, les mails, les courriers papier et les bases de données informatiques pour traiter les diverses demandes de raccordement et de renseignement.
- Lors de la réalisation des devis, vous vous servez également des logiciels de cartographie pour situer les raccordements des nouveaux clients par rapport aux réseaux existants.
- Vous assurez le suivi des dossiers des clients et les renseignez notamment sur les délais de réalisation.
- Vous vous occupez aussi de la facturation. Vous enregistrez et traitez les réclamations éventuelles.
- Enfin, dans le cadre d'action de vente, vous participez à des opérations de phoning visant à convaincre certains clients à se raccorder au gaz naturel.

REPÈRES SIRH

- Famille professionnelle n°038 : Clients Fournisseurs
- Métier n° 1723 : Conseiller Clientèle Distributeur

CARTE D'IDENTITÉ DE L'EMPLOI*

- Vous êtes près de 300 dont la moitié Conseiller Clientèle AGNRC senior.
- Les conseillers seniors sont agents de maîtrise.
- Votre moyenne d'âge est de 40.5 ans (moyenne total GRDF 41 ans).
- Presque 67 % d'entre vous avez un niveau CAP ou BAC.

* Chiffres 2010

Compétences et horizons professionnels

Les compétences spécifiques au métier de Conseiller Clientèle Accueil Gaz Naturel Raccordement et Conseils

- Vous connaissez les nouvelles techniques de la relation client.
- Vous maîtrisez le panel des solutions thermiques (gaz, solaire, rénovation...).
- Vous êtes à l'aise dans les domaines techniques.

Formations cœur de métier

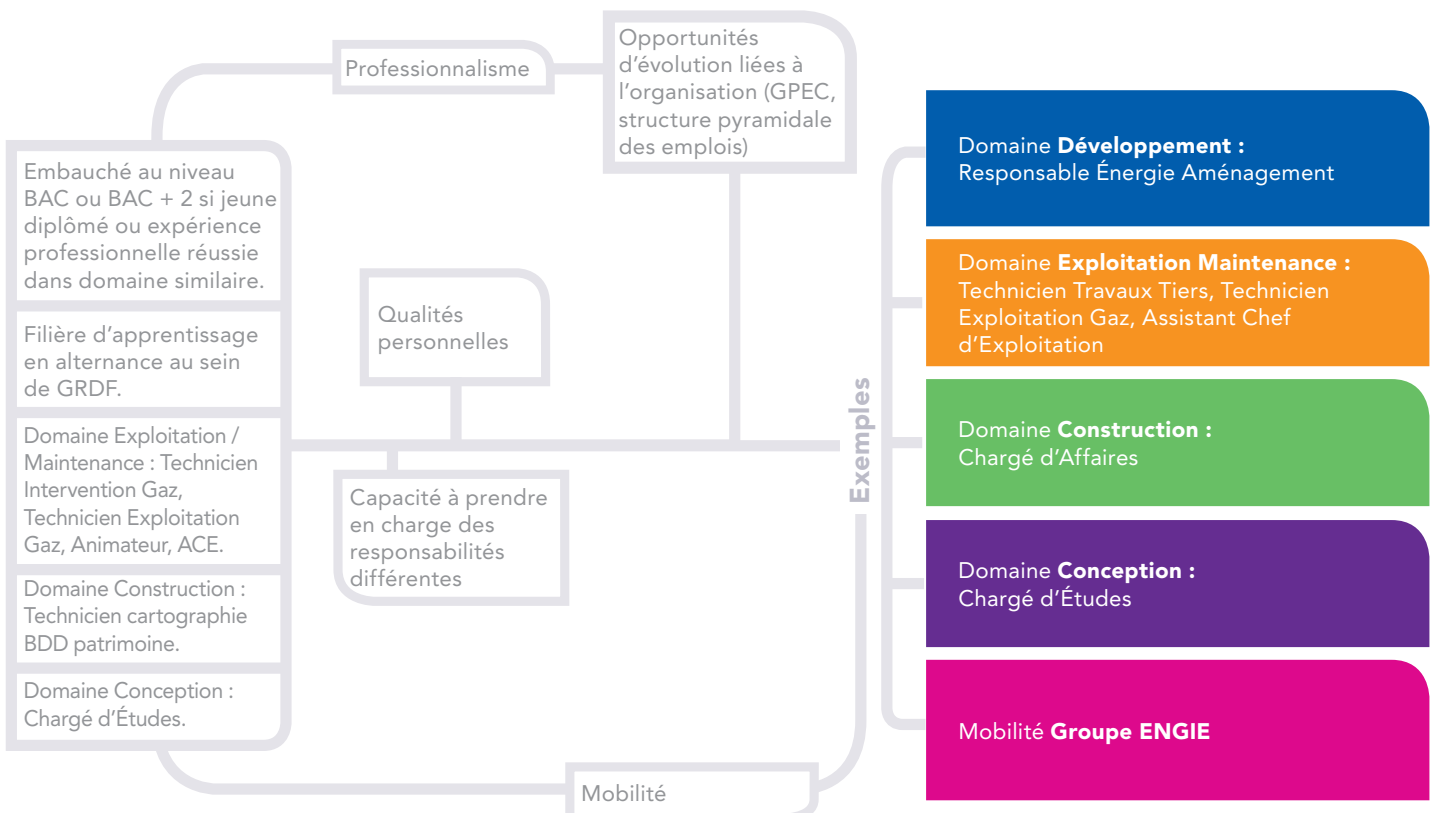
- Exercer l'activité conseil au sein d'une AGNRC
- Détecter et suivre le projet d'un prospect suite à un appel entrant.
- Suivre et accompagner ses clients au téléphone
- Formation à l'utilisation de l'outil SIAG.
- Gérer la relation installateurs et professionnels au téléphone.
- Connaissance de GRDF, l'essentiel (si nouvel entrant à GRDF).

Formations de « perfectionnement/recyclage »

- MASTER et ses fondamentaux.
- Appeler et convaincre un prospect sur appel marketing.
- Training / debriefing sur appel de conquête.
- Gérer la situation client en situation de crise.
- Élaborer et partager le plan de réussite des conseillers accueil acheminement.

Plus d'informations sur les parcours de formations techniques : voir <https://formergaz.grdf.fr>

Perspectives d'évolution professionnelle



GF19

Quelques éléments de rémunération globale

A

Niveau de responsabilité de l'emploi :

- Suivant le périmètre d'activité et le niveau de responsabilité qui vous est confié au sein de du plateau, vous êtes en plage G (Conseiller sénior, niveau maîtrise) ou H (Conseiller, niveau exécution)

B

C

La classification du Conseiller plage H est en moyenne :

- GF5 NR80 ECH6

D

Repères rémunération :

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) :

moyenne à 22 905 euros/an

E

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire :

intéressement & abondement

F

La classification du Conseiller sénior

plage G est en moyenne :

- GF8 NR120 ECH8

G

Repères rémunération :

- Rémunération fixe annuelle brute (13 mois) :

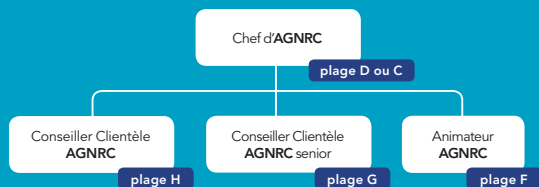
moyenne à 30 383 euros/an

H

- Exemples d'éléments de rémunération complémentaire :

intéressement & abondement

GF3



Plein gaz
sur nos métiers