



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAIN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prérequis	Minimum Participants	Maximum Participants
<b>5. COMMERCIAL</b>									
<b>50. MARKETING &amp; COMMUNICATION</b>									
1	50009	Communication commerciale	Maîtriser les concepts liés au marketing des services.	1. Améliorer et développer la relation avec le client 2. Se préparer à offrir la qualité de service aux clients 3. Sensibiliser au maintien du contact permanent avec la clientèle afin de mieux la satisfaire et de réduire le taux de réclamation	5	Agents commerciaux			
2	50010	Communication et relations clientèles	Initier les participants à développer et à entretenir une relation mutuellement bénéfique entre la société et ses clients	1. Maîtriser les étapes et les techniques de la communication relation client 2. Transformer son expertise métier en valeur ajoutée et bénéfiques pour ses clients 3. Valoriser l'image qualité de son service et de son entreprise	5	Agents d'accueil et clientèle			
3	50011	Comment mesurer et gérer la satisfaction du client	Maîtriser l'outil d'écoute permettant la connaissance des attentes de la clientèle, la détermination de l'ISC et le déploiement d'un plan d'actions.	1. Permettre une écoute objective des attentes 2. Anticiper sur les attentes de la clientèle et faire un travail de proximité 3. Développer une réceptivité permanente des informations émanant du client, à tous les niveaux de l'organisation	5	Toute personne intervenant dans le commercial			
4	50012	Marketing	Positionner et vulgariser les produits et services de CIE auprès de la clientèle	1- Présenter les atouts d'une offre commerciale 2- Promouvoir les différents services et produits de la CIE 3- Réaliser des séances d'écoute pour capter les préoccupations de la clientèle	5	Tout collaborateur ayant à promouvoir les produits et services	Avoir des notions de la clientèle	8	8
<b>51. FACTURATION</b>									
5	51013	Tarification BT & MT	Tarification BT ou MT	- Organisation du secteur électrique Contexte Réglementaire - Tarification BT ou MT	2	Personnes Cadres ou Techniciennes exerçantes dans les domaines commercial & distribution électrique	Notions de base en calculs mathématiques	10	20
6	51014	Comptage numérique et électronique	Constitution et fonctionnement d'un comptage BT, MT et HT.	Constitution et fonctionnement d'un comptage BT, MT et HT. Les réducteurs de mesure adaptés au comptage.	2	Personnes Cadres ou Techniciennes exerçantes dans les domaines commercial & distribution électrique	Notions de base en Électricité générale	10	20
7	51015	Code d'Alarme	Disposer d'un relevé fiable de compteurs HTA	1- Expliquer le rôle des différents types d'alarme 2- Expliquer l'importance du code d'alarme	1	1) Facturier HTA 2) Responsable Facturation	Avoir suivi le stage : tableau de comptage HTA	8	8
8	51016	Etablissement de Facture Manuelle BT	Elaborer manuellement et correctement une facture BT de redressement	*Identifier les composantes de la facture BT *Effectuer les calculs en utilisant les formules et les données	2	Facturier BT, Responsable Facturation Chef d'Exploitation, Responsable clientèle	Notions en électrotechnique	8	8
9	51017	Etablissement de Facture Manuelle HTA	Établir manuellement et correctement une facture HTA de redressement	1- Identifier les parties de la facture HTA 2- Effectuer les calculs en utilisant les formules et les données appropriées	2	Facturier et Responsable Facturation	1- Notions en électrotechnique 2- Utiliser une calculatrice 3- Lire une facture HTA	6	20
10	51018	Exploitation des Restitutions de Facturation HTA	Proposer des actions appropriées en vue d'améliorer la facturation HTA	1- Identifier les différents types d'anomalies éditées dans les états de restitution	2	1) Facturier HTA	1- Avoir des connaissances en électrotechnique	8	8



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAIN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prerequis	Minimum Participants	Maximum Participants
				2- Utiliser les outils d'analyse appropriés pour proposer des solutions		2) Assistant Facturation	2- Expliquer la structure tarifère		
11	51019	Exploitation du Bordereau de Relevé BT	Utiliser correctement le bordereau de relevé BT	Expliquer l'utilisation des différentes parties du bordereau de relevé	1	1) Agent de Zone 2) Responsable Facturation	Expliquer les codes d'anomalie	8	8
12	51020	Logiciel SMART Relevé Agent de Zone	Fournir des connaissances pratiques sur la maîtrise du logiciel SMART RELEVÉ en vue de garantir un bon relevé des clients	1. Comprendre l'application SMART RELEVÉ 2. Comprendre une campagne de relèvement 3. Comprendre l'évolution des statistiques de relèvement	5	Agent de Zone	1- Avoir des connaissances des autres modules de SAPHIR 2- Avoir des connaissances	8	8
13	51021	Logiciel SMART Relève Direction Régionale	Fournir des connaissances pratiques sur la maîtrise du logiciel SMART RELEVÉ en vue de garantir un bon relevé des clients BTA (Emission normale)	1. Comprendre l'application SMART RELEVÉ 2. Comprendre le Démarrage une campagne de relèvement 3. Comprendre l'évolution des statistiques de relèvement	5	Directeurs Régionaux	1- Avoir des connaissances des autres modules de SAPHIR (facturation,demande...) 2- Avoir des connaissances approfondies sur la facture BTA dans SAPHIR		
14	51022	Logiciel SMART Relevé Responsable Clientèle - Agent Commercial -Caissier	Fournir des connaissances pratiques sur la maîtrise du logiciel SMART RELEVÉ en vue de garantir un bon relevé des	1. Comprendre l'application SMART RELEVÉ 2. Analyse des factures de SMART RELEVÉ	1	Responsable et Agent Clientèle, Caissier	Avoir des connaissances des autres modules de		
15	51023	Logiciel SMART Relevé Responsable Facturation /Facturier	Fournir des connaissances pratiques sur la maîtrise du logiciel SMART RELEVÉ en vue de garantir un bon relevé des clients BTA (Emission normale)	1. Comprendre l'application SMART RELEVÉ 2. Comprendre/maitriser une campagne de relèvement 3. Consulter et analyser les statistiques d'évolution d'une relève	5	Responsable Facturation/Facturier	1- Avoir des connaissances des autres modules de SAPHIR 2- Avoir des connaissances		
16	51024	Marquage de la Facturation BT	Sélectionner des clients BT à facturer dans leur Groupe de Facturation	1- Choisir les critères de sélection des clients faisant partie du Groupe de Facturation (GF) 2- Sélectionner les clients à facturer à partir de ces critères	3	1) Responsable Facturation 2) Facturier DR	Maîtriser la gestion clientèle	8	8
17	51025	Principe de Base de la Facturation HTA	Répondre efficacement aux attentes des clients HTA	1- Expliquer les caractéristiques des composantes nécessaires à l'établissement d'une facturation 2- Dérouler les demandes des clients HTA 3- Identifier les dysfonctionnements	4	1) Facturier HTA, Agent Technique client 2) Responsable Client & Facturation 3) Ingénieur Commercial	1- Avoir des contacts avec la clientèle 2- Avoir suivi le module "Notions d'électricité" 3- Lire une facture BT/HT	8	8
				1- Expliquer sommairement les différentes parties de tout type compteur BT			1- Savoir lire et écrire		



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAÏN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prerequis	Minimum Participants	Maximum Participants
18	51026	Relevé d'Index de Compteur BT	Disposer d'informations correctes pour la facturation	2- Lire les index de différents compteurs BT 3- Transcrire les index correctement lus et relevés sur un support donné	2	Agent de Zone	2- Avoir suivi le module Interprétation d'anomalies de BET de ler	8	8
<b>52. GESTION CLIENTELE</b>									
19	52007	Accueil clientèle	Consolider les savoirs être en matière d'accueil de la clientèle.	1. Maîtriser les préalables pour un accueil réussi 2. Utiliser un langage approprié à l'accueil 3. Maîtriser les techniques pour traiter les situations délicates à l'accueil	5	Agents d'accueil			
20	52008	Economie d'énergie	Faire découvrir aux participants des sources d'économies d'énergie possibles et des solutions pour faire baisser la facture énergétique	1. Fournir des conseils judicieux correspondant aux attentes des clients sur les économies d'énergies 2. Promouvoir l'utilisation de modes de consommation responsables afin de faire diminuer la facture énergétique 3. Conseiller ses clients dans les choix d'équipements énergétiques	5	1) Chef de structure clientèle 2) Agent d'accueil et téléconseiller 3) Chargé d'affaire technico-commercial			
21	52009	Comment manager une agence commerciale?	Renforcer et mettre à niveau les compétences nécessaires aux chefs d'agences commerciales pour manager leurs agences.	1. Découvrir et s'initier aux différents styles de commandements. 2. Maîtriser les enjeux et les risques liés au management d'une agence commerciale, 3. Établir un plan d'action	5	Les chefs d'agences commerciales			
22	52010	Techniques de vente et la fidélisation client	Maîtriser les techniques de vente et gérer la relation avec le client.	1. Maîtriser les techniques de négociation et vente 2. Maîtriser les outils de fidélisation de la clientèle. 3. Mettre en place une stratégie de fidélisation	5	Agents des structures commerciales.			
23	52011	Gestion de la relation avec les bailleurs de fonds, les institutionnels, les Communes, les Administrations...	Gérer le Programme d'Électrification Rurale	S'informer sur le Programme d'Électrification Rurale Global (PERG) lancé par l'ONEE-Branche Électricité.	1	Techniciens, Agents clientèle		10	20
24	52012	Branchements et comptages	réaliser les Branchements et les comptages	*Connaître les principes de fonctionnement des compteurs *Connaître les différents constituants des branchements	2	Electricien ou mécanicien	Electricité ou/et mécanique	10	20
25	52013	Accueil & Assistance à la Clientèle	Améliorer la qualité de l'accueil au sein de l'unité de travail	■ Améliorer la qualité de l'accueil au sein de l'unité de travail ; ■ Appliquer les nouvelles techniques en matière d'accueil et de communication ; ■ Assister efficacement les clients.	2	Personnes Cadres ou Techniciennes exerçantes dans les domaines commercial & distribution électrique	Notions de base en communication	10	20
26	52014	Abonnement & Résiliation BT & MT	- Comprendre le processus Abonnement et Résiliation en tenant compte des procédures de Gestion des clients	- Comprendre le processus Abonnement et Résiliation tenant compte des procédures de Gestion des clients - Effectuer un emménagement, pose, dépose et remplacement d'appareils - Maîtriser le volet abonnement et résiliation	2	Personnes Cadres ou Techniciennes exerçantes dans les domaines commercial & distribution électrique	Notions de base en gestion administrative	10	20
27	52015	Branchement & Installation Intérieur BT	Branchement et Installation Intérieur BT	connaissance des procédures et processus techniques pour les volets branchement et réception des ouvrages électriques maîtriser les différents contrôles de conformité des branchements et des installations électriques intérieures BT 1- Identifier les principales attentes du client	2	Personnes Cadres ou Techniciennes exerçantes dans les domaines commercial & distribution électrique	Notions de base en Electricité générale	10	20



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAÏN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prerequis	Minimum Participants	Maximum Participants
28	52016	Fondamentaux de la Relation Client	Développer une orientation client	2- Citer les principaux points de satisfaction et s'insatisfaction des clients 3- Identifier le rôle de chacun quel que soit son métier pour gagner la satisfaction du client	0.5	Tous les salariés	Aucun	16	16
29	52017	Gestion Clientèle	Répondre efficacement aux attentes des clients	1- Etablir les liens entre la qualité du service et la satisfaction clientèle 2- Expliquer la notion de réclamation client, ses caractéristiques, ses points d'entrée, ses étapes	4	Tout collaborateur ayant contact avec les clients	1- Avoir des contacts avec la clientèle 2- Avoir suivi le module "Notions d'électricité" 3- Lire une facture BT et une facture HTA	8	8
30	52018	Interprétation de Résultat d'un Bon d'Intervention Laboratoire	Améliorer les ventes d'énergie HTA	1- Expliquer l'impact des BIL sur la facturation HTA 2- Effectuer une correction de la facture à partir de l'historique établi 3- Identifier les anomalies de remplissage d'un BIL	1	Facturier HTA	1- Avoir des connaissances en électrotechnique 2- Avoir suivi le stage sur le Fonctionnement des appareils du tableau de comptage HTA	8	8
31	52019	Lecture d'une Facture BTA	Expliquer correctement une facture BT	1- Identifier les éléments d'une facture BT 2- Expliquer l'impact de chaque élément sur le montant de la facture 3- Identifier les dysfonctionnements sur une facture	1	1) Agent de Zone 2) Agent commercial. 3) Agent litige	1- Avoir des notions d'électrotechnique 2- Avoir des notions de calculs élémentaires 3- Avoir des notions de codification	8	8
32	52020	Lecture d'une Facture HTA	Disposer des factures HTA fiables	1- Expliquer les éléments constitutifs de chacune des parties caractéristiques d'une facture HTA 2- Expliquer l'impact de ces éléments sur le montant de la facture	2	1) Facturier HTA, Responsable Gestion Clientèle 2) Agent litige HTA, Agent comptage HTA	1- Avoir des notions d'électrotechnique 2- Avoir des connaissances en mathématiques	8	8
33	52021	Management des équipes « Relation Client »	Assurer un management efficace des équipes	Acquérir les compétences clés que ses collaborateurs des équipes	2	1) Responsable Facturation et Clientèle 2) Responsable Technique 3) Superviseur	Maîtriser la gestion clientèle	8	8
34	52022	Manager la Relation Client pour les Managers de Proximité	Assurer le coaching efficace des personnes en contact avec le client	Expliquer les principes de base du coaching	3	1) Responsable Facturation et Clientèle 2) Responsable Technique 3) Superviseur	Maîtriser la gestion clientèle	8	8
35	52023	Manager la Relation Client	Assurer le coaching efficace des managers de proximité	Expliquer les principes de base du coaching	2	1) Adjoint Réseau & Clientèle 2) Directeurs régionaux 3) Cadres	Maîtriser la gestion clientèle	8	8
36	52024	Management des équipes « Relation Client »	Assurer le coaching efficace des managers de proximité	Expliquer les principes de base du coaching	2	1) Adjoint Réseau & Clientèle 2) DR	Maîtriser la gestion clientèle	8	8



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAÏN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prerequis	Minimum Participants	Maximum Participants
37	52025	Métier en Agence	Répondre efficacement aux attentes des clients	1- Créer un contact propice à l'échange 2- Mettre en œuvre les techniques et les bonnes pratiques pour la satisfaction du client	2	1) Agent Commercial-Caissière, - Gestionnaire clientèle 2) Facturier, Secrétaire DR 3) Assistante en communication	Avoir des contacts réguliers avec la clientèle	12	12
38	52026	Relation Client pour Agent de Zone	Répondre efficacement aux attentes des clients et améliorer l'image de CIE	1- Apporter au client sa disponibilité, les informations et les réponses aux demandes 2- Mettre en œuvre les techniques et les bonnes pratiques pour la satisfaction du client	2	Agent de Zone	Avoir des contacts avec la clientèle en tant que Agent de zone	12	12
39	52027	Relation Client pour Conseiller Client	Développer son attitude commerciale au téléphone	1- Garantir au client un discours homogène et harmonisé à chaque entretien 2- Valoriser les produits et services de la CIE lors d'un appel	2	Conseillers client du centre de relation Client	Avoir des contacts réguliers avec la clientèle	12	12
40	52028	Relation Client pour Dépannage et Techniciens de Réseau	Répondre efficacement aux attentes des clients et améliorer l'image de CIE	1- Apporter au client sa disponibilité, les informations et les réponses aux demandes formulées 2- Mettre en œuvre les techniques et les bonnes pratiques pour la satisfaction du client	2	Dépanneurs et techniciens réseau	Avoir des contacts avec la clientèle en tant que technicien de réseau	12	12
41	52029	Relation Client pour Grands Comptes	Vendre efficacement aux grands comptes	1- Développer la personnalisation de la relation pour le développement des comptes 2- Piloter la relation avec les clients industriels	2	Equipe grand compte et DORCI	Avoir des contacts réguliers avec la clientèle	12	12
42	52030	Sécurisation du Tableau de Comptage BT	Empêcher la violation d'un tableau de comptage BT	1- Vérifier que les éléments composant le tableau de comptage sont en bon état de fonctionnement 2- Poser des scellés numérotés	1	1) Agent de Zone 2) Facturier BT 3) Responsable Facturation	1- Câbler correctement un tableau de comptage monophasé ou triphasé 2- Utiliser un plan de codification	8	8
43	52031	Traitement de BET HTA	Améliorer les ventes d'énergie HTA	1- Identifier de manière exhaustive les anomalies susceptibles d'être rencontrées sur chacun des éléments composant un tableau de comptage HTA 2- Expliquer les causes de ces anomalies 3- Traiter les différents types d'anomalie	2	Facturier HTA	1- Avoir des connaissances en électrotechnique 2- Expliquer les codes d'alarme	8	8
44	52032	Traitement des BET de 1er Niveau	Optimiser les ventes d'énergie avant la distribution des factures BT	1- Expliquer les différents types d'anomalie de 1er niveau 2- Traiter les anomalies de 1er niveau 3- Expliquer l'impact de l'anomalie sur la facturation BT	1	Agent de Zone	Suivre le module relevé d'index BT	8	8
45	52033	Utilisation d'un Plan de Codification	Localiser efficacement un client à l'aide d'un plan de codification	1- Expliquer les éléments constitutifs d'un plan de codification 2- Localiser un client BT à l'aide de ses références 3- Insérer une facture de client BT dans un lot donné	2	1) Agent de Zone, Facturier BT, Agent Dépannage 2) Responsable Facturation 3) Agent Petites Interventions	Lire les références et les identifiants d'une facture BT	8	8



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ÉLECTRICITÉ D'AFRIQUE (ASEA)  
RESEAU AFRICAIN DES CENTRES D'EXCELLENCE EN ÉLECTRICITÉ (RACEE)



CATALOGUE UNIQUE DE FORMATIONS 2019 - 2021

N°	Code	Thème	Objectif général	Objectifs pédagogiques	Durée (jours)	Publics cibles	Prerequis	Minimum Participants	Maximum Participants
<b>53. RECouvreMENT</b>									
46	53002	Facturation et recouvrement des créances	Mettre en place un processus de facturation et de recouvrement des créances efficace tout en maîtrisant les procédures juridico-commerciales.	1. Maîtriser les règles applicables aux factures. 2. Maîtriser les techniques de recouvrement. 3. Optimiser et rentabiliser le recouvrement	5	Agents chargés de la facturation et du recouvrement des créances			
47	53003	Recouvrement des créances BT/MT	Doter les agents de la section recouvrement de l'agence d'outils de diagnostic du portefeuille créances et des techniques de recouvrement.	1. Maîtriser le processus de recouvrement des créances BT/MT 2. Etablir des plans d'action pour la réduction des soldes BT/MT	5	Personnel de recouvrement			
48	53004	Recouvrement BT & MT	Maîtriser les processus et procédures de recouvrement	*Encaissements BT ou MT *Modes de règlement des factures BT ou MT *Suivre le recouvrement et l'améliorer	2	Personnels dans les domaines commercial & distribution	Notions de base en gestion administrative	10	20
49	53005	Recouvrement	Améliorer le taux de recouvrement des factures BT	1. Editer les états de recouvrement 2. Exécuter le planning de recouvrement 3. Assurer le recouvrement des résiliés débiteurs		1)Gestionnaire clientèle 2)Gestionnaire GC 3)Chef d'agence	Avoir des connaissances de la Gestion clientèle	8	8
<b>54. RECLAMATIONS ET LITIGES CLIENTS</b>									
50	54001	Gestion de la relation clientèle et traitement des réclamations	Améliorer chez les participants les capacités d'accueil et de traitement des réclamations, et ce, en développant et en renforçant leurs habiletés et compétences dans le domaine de l'accueil et de la relation clientèle.	1. Accueillir et orienter efficacement le client 2. Identifier les principes et les attitudes pour communiquer efficacement au téléphone 3. Acquérir et mettre en œuvre les techniques de communication adaptées à l'accueil physique	5	Agents d'accueil et de relation clientèle			
51	54002	Suivi des réclamations assisté par ordinateur (GEREC)	Traiter efficacement toutes les réclamations client	1- Expliquer le processus de gestion de réclamations 2- Définir l'objet de GEREC 3- Accéder à l'application	3	1) Responsable Facturation 2) Agent Commercial 3) Agent Technique Commercial	Avoir suivi le module Gestion Clientèle	8	8