

FORMATION

Professionaliser la vente directe aux particuliers

Patrick Bonnerot est le gérant d'Eurextherm, bureau d'études thermiques qui réalise notamment les études thermiques du réseau de vendeurs franchisés de systèmes de pompes à chaleur ThermoSème. Il forme non seulement des membres du réseau au bilan thermique mais aussi des installateurs et des entreprises.

— **JDC :** Dans quelle mesure la réalisation d'un bilan thermique peut accompagner une vente de matériel ?

— **Patrick Bonnerot :** « Nous délivrons des formations à la réalisation de bilans thermiques depuis 2005. Elles assurent aux techniciens la maîtrise du logiciel dédié. Mais elles sont surtout une manière d'entrer dans un concept mis en place avec la société ThermoSème. L'installateur doit être en mesure d'effectuer un bon dimensionnement des installations, pour éviter toute débauche de matériel, toute contre-référence. Ensuite, le concept correspond à un changement d'orientation dans la vente directe aux particuliers. Les commerciaux doivent pouvoir professionnaliser leur démarche pour consolider le plus en amont possible leurs ventes. Ceci n'est possible que s'ils sont capables de rassurer leur clientèle. Une société commerciale qui offre un véritable bilan thermique, réalisé par un technicien, se constitue un levier très efficace. Nos formations, associées à la réalisation du bilan thermique permettent aux entreprises d'accompagner leur démarche qualité pour la satisfaction de leurs clients. »

— **JDC :** Les objectifs sont donc plutôt commerciaux ?

— **PB :** « Effectivement, nos formations doivent permettre aux commerciaux de développer un argumentaire sérieux. Le prospect est ainsi pris dans une dynamique de qualité. Mais le commercial est relayé par un prestataire installateur qui réalise les relevés. Le bilan thermique est accompagné d'un bilan de consommation. Et nous tenons beaucoup à ce que cela se passe ainsi. La finalité, c'est le contrat d'engagement. Le fil conducteur doit être la garantie de sérieux et de professionnalisme. »

— **JDC :** Quel est votre public ?

— **PB :** En dehors de notre partenariat avec ThermoSème, pour qui nous formons les salariés des concessions, les techniciens frigoristes ont le meilleur profil pour ce qui concerne les technologies réversibles. Et avec les nouvelles dispositions fiscales pour les Pac air/eau, les plombiers chauffagistes seront de plus en plus concernés. Nous formons également les assistantes à la saisie des données du relevé. Nous nous adressons pour la plupart à des gens de terrain. Il s'agit donc de faire passer l'intérêt de la méthode. Et je ne vous cache pas que nous devons aller souvent à l'encontre de beaucoup d'habitudes et d'idées préconçues. Notre méthode est résolument ultra simplifiée, pour un traitement en aval du relevé très poussé. La formation de base s'effectue sur une journée pour le niveau de base. Quiconque est alors à même d'effectuer un relevé de données puis de le saisir sur le logiciel.



Patrick Bonnerot, « Nos formations aident à gérer un outil, mais elles sont avant tout une porte d'entrée dans un concept ».

En tout, les deux phases de l'opération ne prennent pas plus de vingt minutes chacune. Nous proposons ensuite un niveau supérieur pour traiter des surfaces plus complexes.

— **JDC :** Votre entreprise ne se limite pas à la formation pour savoir effectuer des relevés, elle est ensuite en mesure de traiter les données. Quel est le but recherché ?

— **PB :** « Avant de nous attaquer au marché du chauffage, nous avions déjà dix ans d'expérience dans le traitement de l'eau. Notre démarche part de la préoccupation principale d'éviter les approximations commerciales qui pourraient conduire à ce qu'un

prospect, qu'il finisse par conclure une vente ou pas, puisse considérer avoir été abusé. La procédure est donc très carrée et nous y veillons. C'est pour cette raison que chaque client potentiel dispose d'un livret qui lui est remis gratuitement et qui lui permet d'effectuer son relevé lui-même s'il le souhaite. Ensuite nous lui fournissons un bilan thermique. Nous ne dérogeons en rien à ce protocole. C'est une question d'honnêteté. La majorité des problèmes que nous constatons sont des sous-dimensionnements d'installations. Nous sommes donc un peu comme un garde-fou auprès des sociétés commerciales. Et d'un point de vue technique, le principe de base est simple : les déperditions thermiques du logement doivent être couvertes par la puissance utile délivrée par l'installation à la température de référence. Ce bilan de déperdition peut être réalisé au degré près. Dans le bilan de consommation nous fournissons un tableau récapitulatif qui en fonction de la température et des besoins thermiques indique la puissance utile nécessaire de l'installation préconisée par les commerciaux. »

L'AVIS DU STAGIAIRE

« La formation répondait à la logique du poste »

Alexandre Vaudry, responsable technique de la concession Thermo Sème 21, société ADJG Energies

« J'effectue les visites techniques chez les clients et je réalise les relevés pour les bilans thermiques. La formation aux logiciels Eurextherm répondait donc à l'évolution normale du poste que j'occupe. Entrer des données sur un logiciel ne nécessite pas, en tant que tel, beaucoup de formation, d'autant que les outils d'Eurextherm sont simples et rapides à la prise en main. En revanche, la clef d'un bilan thermique c'est une très bonne connaissance des matériaux et des situations de bâti. La première partie de la session propose d'ailleurs une révision de ces questions. »



Propos recueillis
par Hélène Bousset