



# Outils de force de vente au service du chauffage au granulé

*Comment parler de la qualité de chauffage au granulé et comment être acteur de cette qualité ?*

Avec le soutien financier de: **Rhône-Alpes** Région 



Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



# Propellet, l'interprofession du chauffage à pellets

28 membres de toute la filière :

- Fabricants et distributeurs de pellets
- Distributeurs de poêles et de chaudières à pellets
- Installateurs de poêles et chaudières à pellets
- Fumistes, BE, prescripteurs ...

Rassemble les acteurs exigeants de la filière, engagés à respecter les normes et certifications les plus strictes, depuis juin 2008





# Propellet

## Nos missions

**Structurer une filière de qualité**  
**Promouvoir le chauffage aux granulés de bois**



- **Qualité**
- **Communication et formation**
- **Mise en réseau**
- **Recueil de données**



Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



# Des données stratégiques pour votre activité:

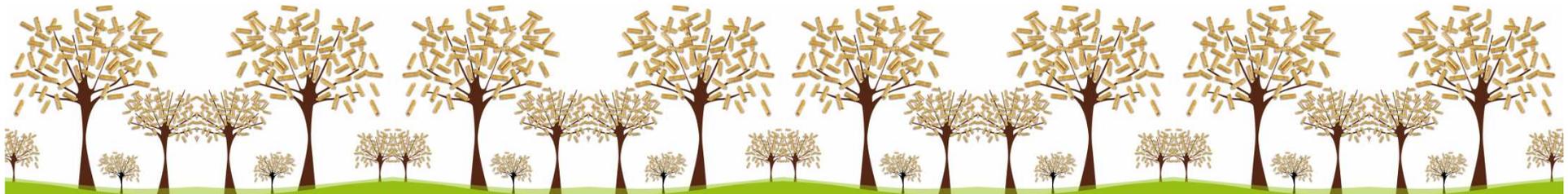




# Des données stratégiques

- marché, production, qualité:
  - Etudes sectorielles (ex: en Rhône-Alpes), prospectives (Ademe, Propellet)...

– Newsletter:







# *Des données stratégiques*

- **marché, production, qualité:**
  - **réunions régulières entre membres**



Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



# *Des données stratégiques*

- **marché, production, qualité:**
  - **Propellet Event les 10 et 11 mai:**





# Une meilleure visibilité de votre entreprise





# Visibilité de votre entreprise

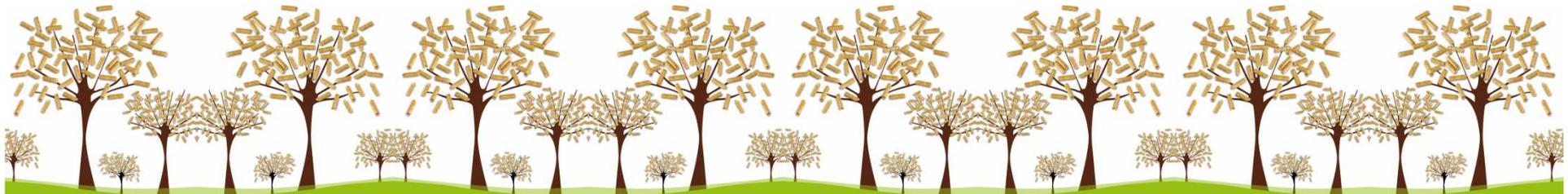
- visibilité des entreprises membres :
  - référencement sur [www.propellet.fr](http://www.propellet.fr)
  - référencement sur salons EnR et Bois Energie:





# *Visibilité de votre entreprise*

- **visibilité des entreprises membres :**
  - **en conférences :**
    - solutions membres mise en avant,
    - logo sur présentations en ligne
  - **pour la presse :**
    - visites chez des membres,
    - interviews de membres...





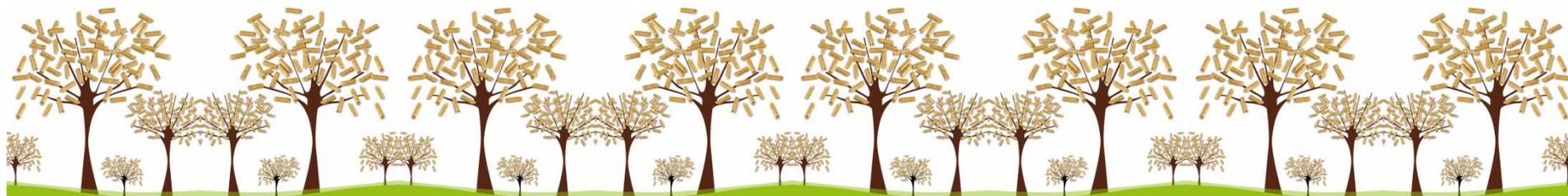
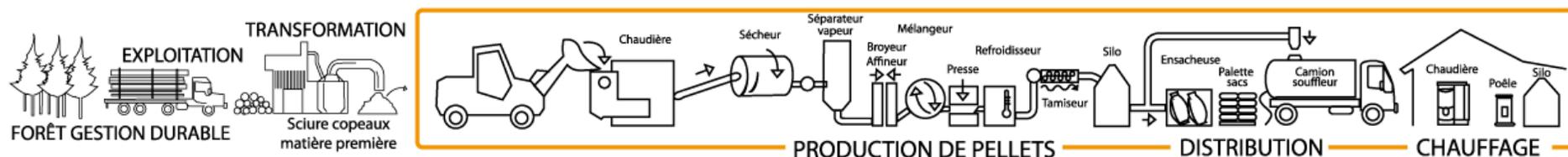
# Supports mutualisés pour vos clients





# Supports mutualisés pour vos clients

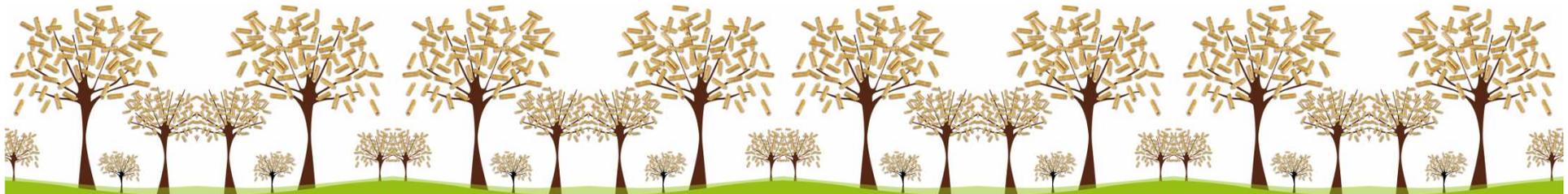
- site Internet [www.propellet.fr](http://www.propellet.fr) : site complet sur
  - les arguments,
  - les solutions,
  - la fabrication du granulé...





# Supports mutualisés pour vos clients

- 7 fiches qualité éditées par Propellet,
  - à commander par les pros, les EIE
  - offert aux membres





# Supports mutualisés pour vos clients

- 7 fiches qualité éditées par Propellet,
  - En ligne sur: [www.propellet/fiches-qualite.php](http://www.propellet/fiches-qualite.php)
  - Ex: bien concevoir son silo, bien faire installer son poêle

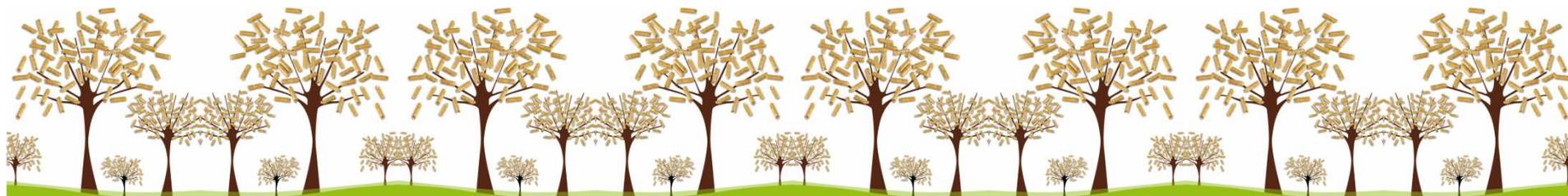


Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



# *Des arguments de vente*

- Exemples d'outils développés en 2010:



Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



# Des arguments de vente

- 50 pages imagées pour « expliquer le granulé » :  
« press-book »

**Expliquer le granulé**

Le chauffage au pellet, un choix **local**

Le chauffage au pellet, un choix **économique**

Le chauffage au pellet, un choix **confortable**

Le chauffage au pellet, un choix **écologique**

**local** Une richesse

La France, un pays aux **forêts gérées**

La France est un pays où les forêts se développent et où la consommation de pellets pour chauffer, c'est aussi un choix responsable.

**confortable** Autonomie

Le même rendement en toute saison

**Des rendements stables**

Contrairement à d'autres solutions, le rendement de votre installation est indépendant des conditions climatiques. Vous décidez de chauffer quand vous le souhaitez. Le système maintient ses performances tout au long de l'hiver, de confort et d'économies, de confort et de sécurité, et comme prévu.

**économique** Amorti rapidement

**Un prix du consommable stable**

Toujours très stable par rapport aux énergies fossiles, le prix du consommable est plus stable que celui du prix en gros. Sur des volumes moindres, l'impact du prix de nouvelles solutions de livraison est plus fort.

Indice d'évolution du prix du granulé

**écologique** Propre

Emissions de CO<sub>2</sub> par type d'énergie (en g CO<sub>2</sub>/kWh)

**Moins de CO<sub>2</sub> que les autres**

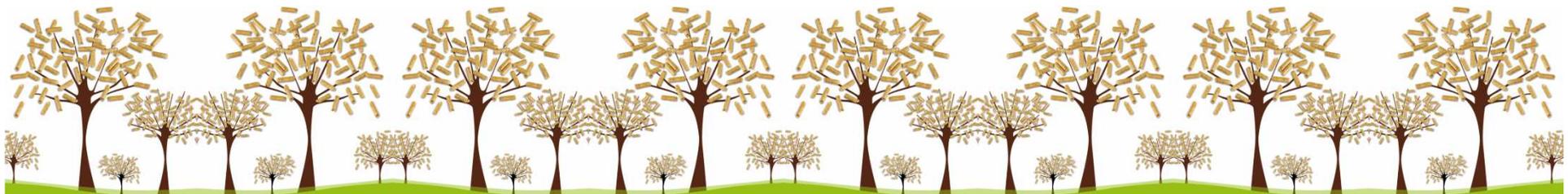
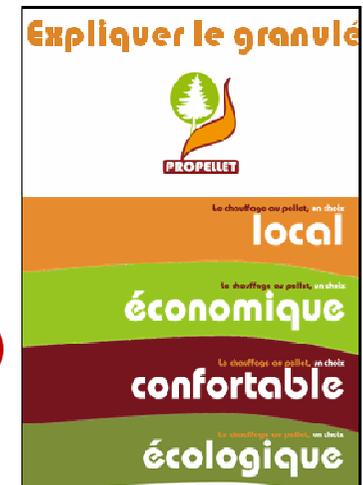
Comparé aux autres énergies, le granulé présente la caractéristique de rejeter extrêmement peu de CO<sub>2</sub>. L'utilisation de circuits courts et de productions locales renforce sa faible émission d'énergie grise. Il s'agit bien d'une source d'énergie qui permet une action directe contre l'effet de serre. Choisir le granulé, c'est impacter dès aujourd'hui sur la qualité de l'air.





# Des arguments de vente

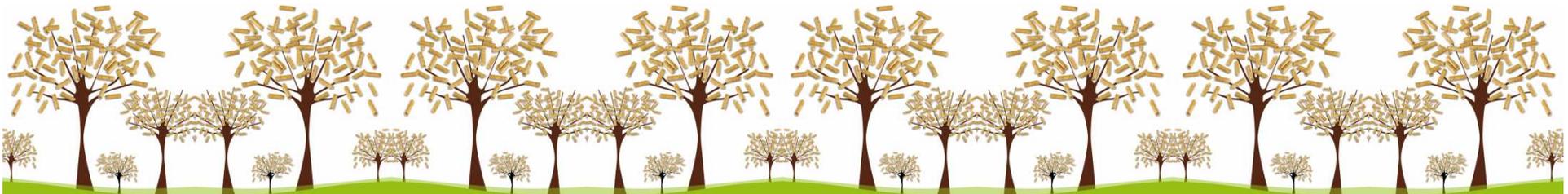
- 50 pages imagées pour « expliquer le granulé »
  - Objectif: support de discussion pour aider à diffuser les messages clés:
    - salons, magasins...
  - Diffusion: membres de Propellet (test 2010)  
diffusion plus large pour 2011





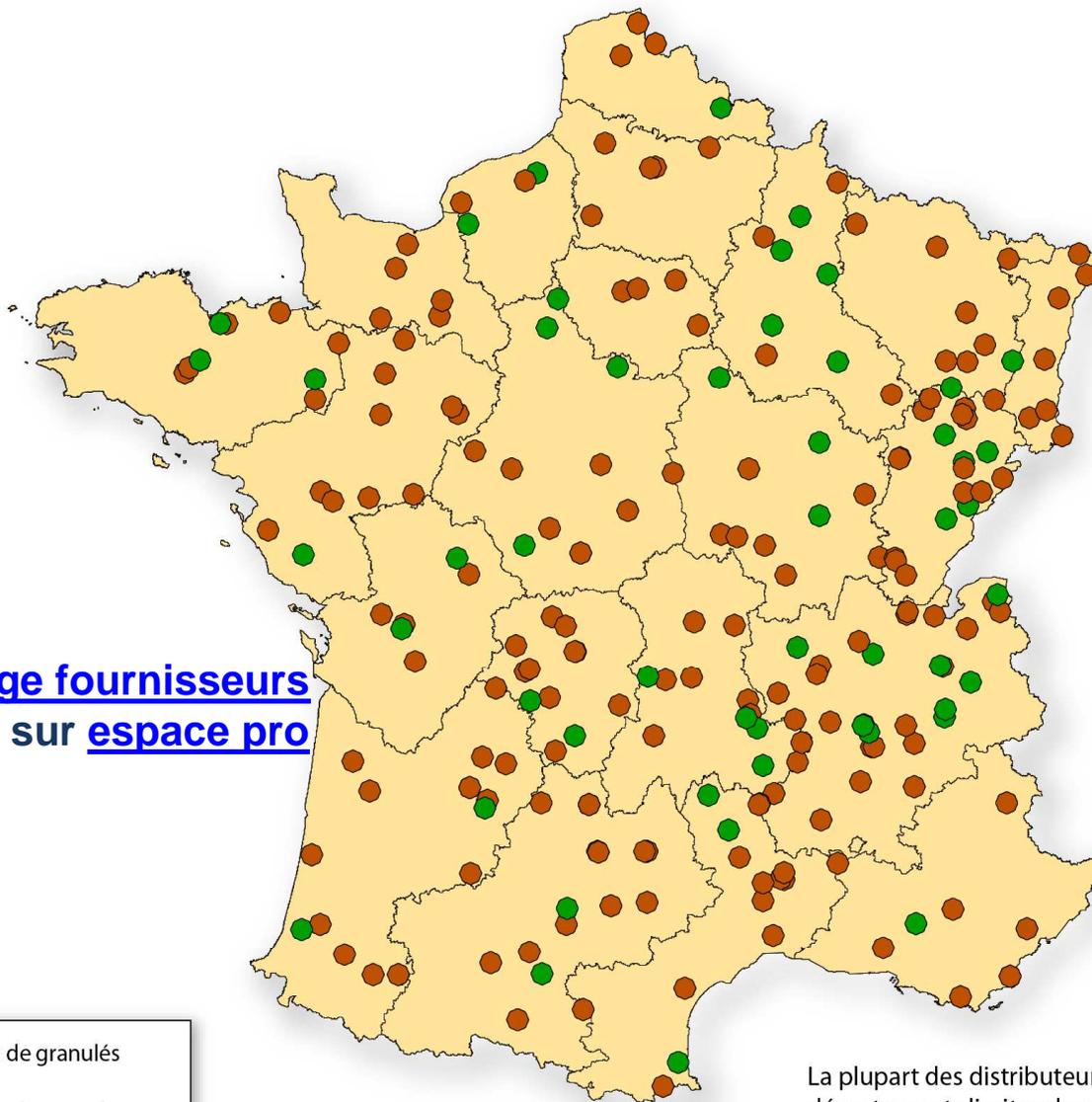
# *Des arguments de vente*

- Réalisation d'une cartographie de la distribution de granulés:
  - Objectif:
    - communiquer sur la densité du réseau de distribution,
    - rassurer les utilisateurs





## Carte des fournisseurs de granulés de bois en vrac en France en 2010



En ligne sur [page fournisseurs](#)  
Téléchargeable sur [espace pro](#)

- Producteurs de granulés de bois
- Distributeurs de granulés de bois en vrac

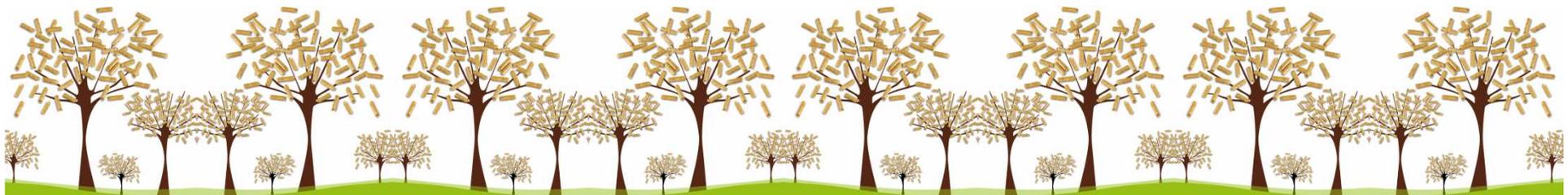
Source : Propellet France 2010  
Conception graphique INDDIGO Octobre 2010

La plupart des distributeurs peuvent livrer dans les départements limitrophes.  
Souvent les distributeurs de vrac distribuent aussi du sac.  
Ceux qui distribuent exclusivement du sac sont encore plus nombreux et ne sont pas tous représentés sur la carte.

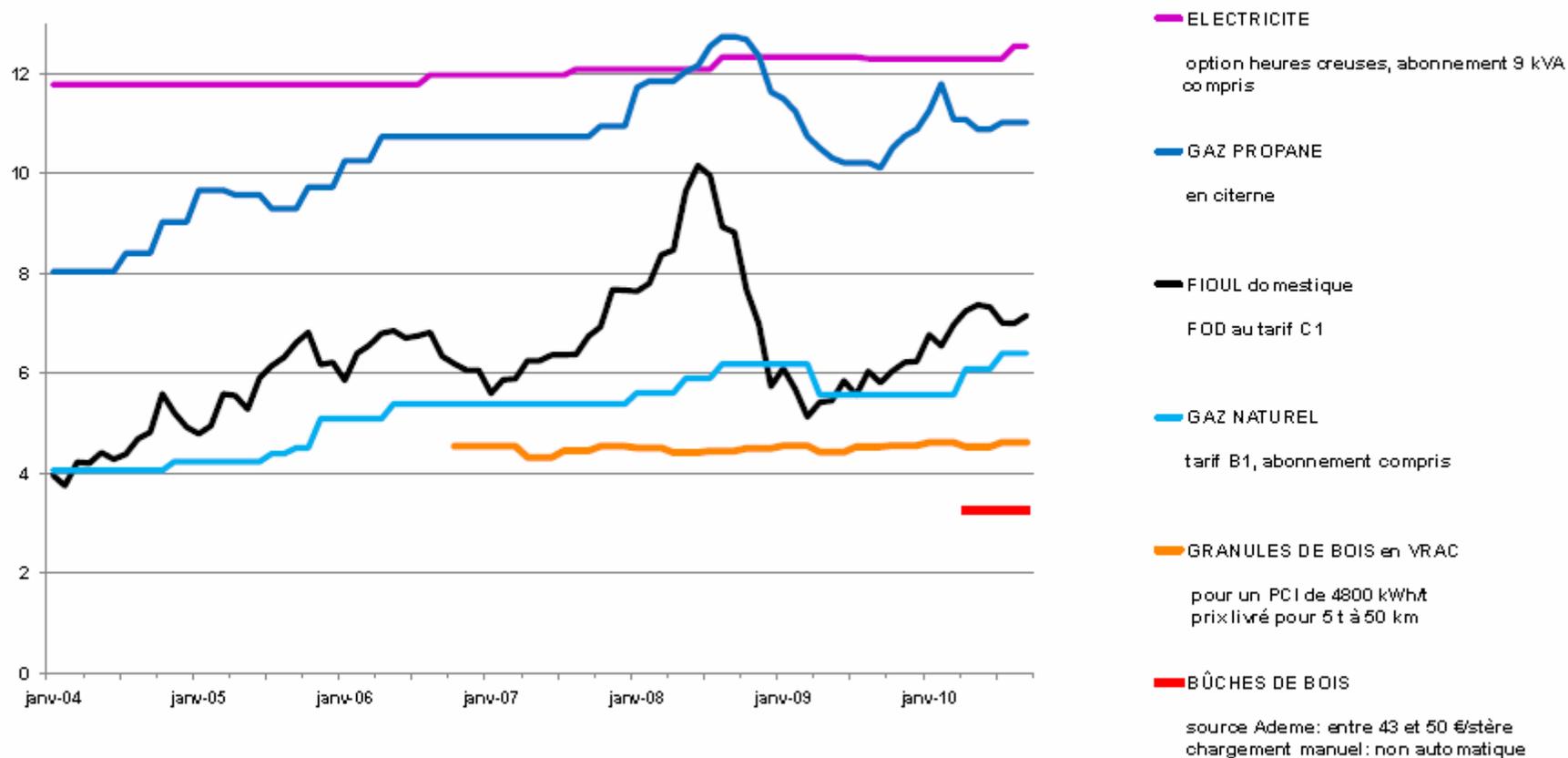


# *Des arguments de vente*

- **Réalisation de 2 nouveaux indices:**
  - **Objectif: communiquer sur 2 messages:**
    - la stabilité des prix du granulé de bois
    - l'évolution plus favorable que les autres énergies

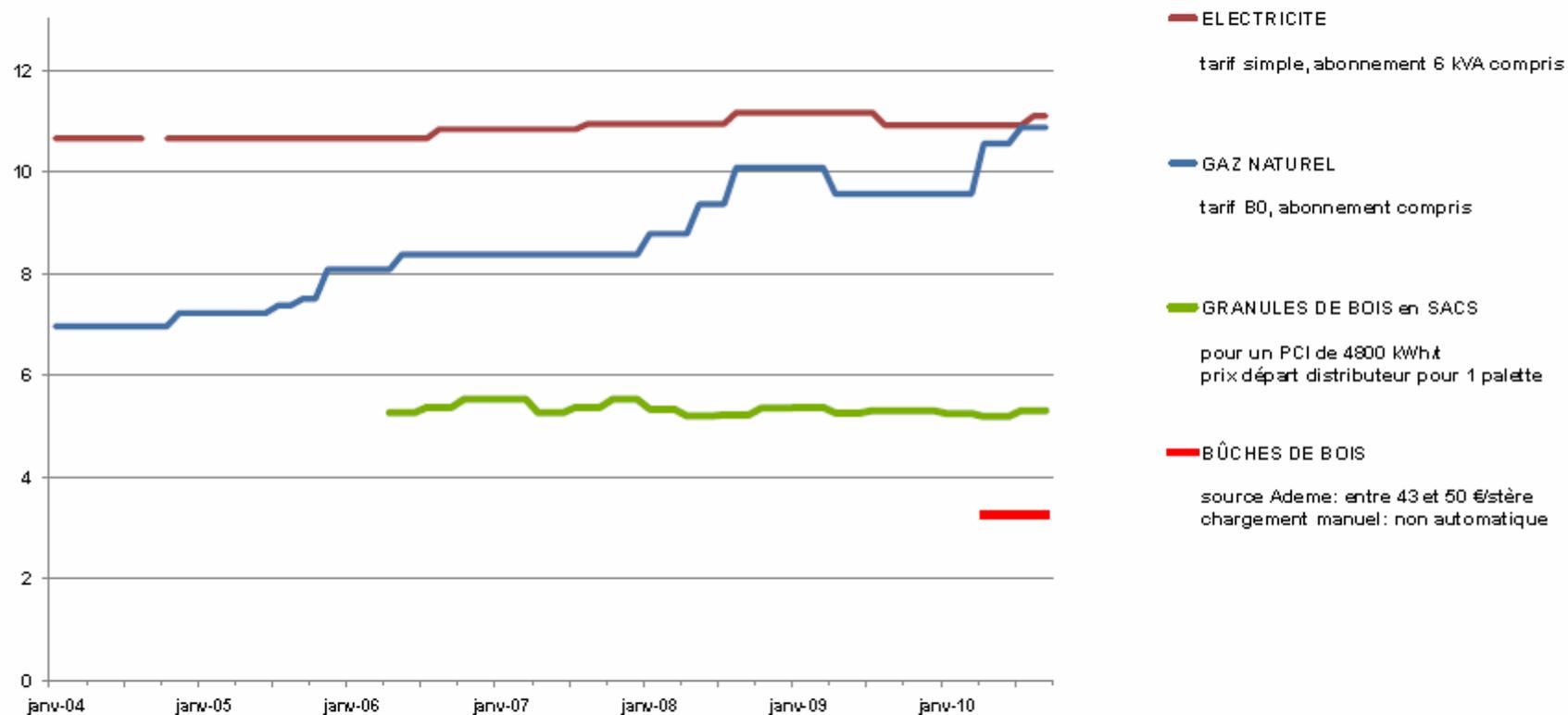


**Evolution du coût des énergies en c€/kWh PCI**  
 pour un usage en chauffage central automatique (source: DGEMP - Propellet France)



Téléchargeable sur [espace pro](#)

**Evolution du coût des énergies en c€/kWh PCI**  
 pour un usage en chauffage d'appoint (source: DGEMP - Propellet France)



Téléchargeable sur [espace pro](#)



# La satisfaction client : la charte qualité Propellet





# *Charte collective Propellet*

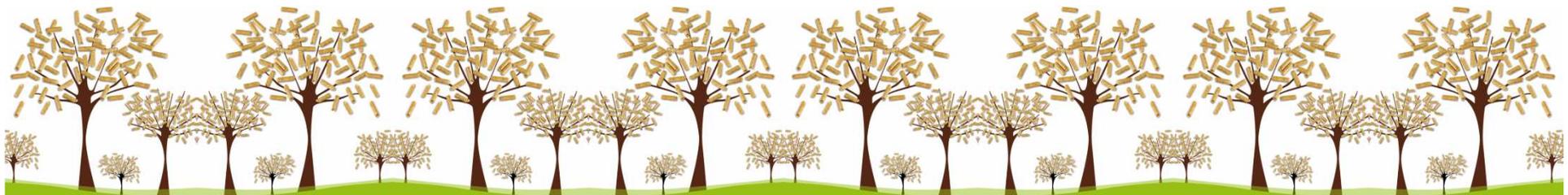
- **Engagement collectif pour la qualité:**
  - **Une démarche**
    - collective et
    - spécifique au pellet
  - **Fondement de la charte :**
    1. la notoriété du granulé est basée principalement sur un bouche à oreille positif
    2. comment le maintenir, l'alimenter ?  
**=> par la qualité, la satisfaction client.**





# ***Charte collective Propellet***

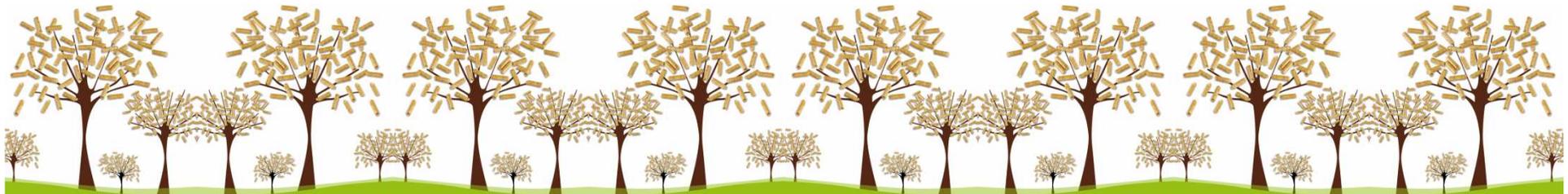
- **Chacun est concerné:**
  - **tous les maillons de la filière s'engagent:**
    - **producteurs,**
    - **livreurs,**
    - **installateurs,**
    - **distributeurs de matériels**





# ***Charte collective Propellet***

- **Contenu de la charte granulé:**
  - **des engagements à tenir**
  - **des groupes de travail thématiques :**
    - **problèmes/solutions**



- **Charte collective Propellet:**

## NOS PROFESSIONNELS DANS UNE CHARTE

Les membres de PROPELLET s'engagent à :



### DES PROPOSITIONS APPROPRIÉES A VOS PROJETS

- Prise en compte de votre mode de vie, de votre habitat, de vos envies.  
(Remise d'une analyse du logement avec estimatif de consommation lors du devis matériel)
- Conseil approprié sur le choix des systèmes, et accompagné par une démonstration du matériel
- Des délais et des horaires de livraison appropriés à votre vie professionnelle
- Le droit de l'installateur de refuser de vendre quand les conditions ne sont pas adaptées à la qualité que nous voulons pour nos installations

### UN PROXIMITÉ A VOTRE PROPRIÉTÉ

- Transparence sur la provenance des combustibles
- Disponibilité locale de stocks de combustibles et de pièces détachées
- Utilisation préférentielle de circuits courts, notamment en limitant le rayon d'action des installateurs, pour assurer une réactivité forte en cas de besoin
- Proposition systématique d'une liste d'intervenants pouvant suppléer un fournisseur défaillant
- Ecoute et prise en compte de votre avis par les canaux de communication moderne (email, SMS, ...)

### DES RELATIONS PROPRES ET PROACTIVES

- Propreté des chantiers, livraisons, et installation chez vous
- Traçabilité, écoute, et retour écrit, suite aux problèmes des clients
- Proposition de solutions incluant des garanties de prix maîtrisés (combustibles, pièces, entretiens)
- Discours honnête basé sur des réalités et une expérience
- Réponse à tous les contacts dans un délai de 48H, en proposant un rendez-vous, ou un délai d'intervention fixe.
- Intervention d'un expert propellet en cas de problème, dans des délais appropriés au problème à diagnostiquer

### DES PROFESSIONNELS A LA POINTE DU PROGRES

- Engagement des membres de Propellet au respect des règles de l'art dans leur métier, à la mise à niveau constante de leurs formations et compétences, et au respect de toutes les normes en vigueur, par le biais des certifications compétentes dans leur secteur d'activité.
- Programmes d'étude pour développer les compétences et les produits de demain réunissant des professionnels de toute la filière
- Projets d'amélioration continue des membres de propellet basés sur l'analyse de votre satisfaction, et consultables librement.



# *Charte collective Propellet*

- **Evolutions possible de la charte :**
  - **vers un label qualité?**
    - **certifié et basé sur une enquête satisfaction annuelle menée par Propellet**





# ***Charte collective Propellet***

- **Un nouveau discours commercial**
- **Une démarche d'envergure pour un filière plus structurée et plus forte**



Outils de force de vente au service du chauffage au granulé- Lyon, salon des EnR – Flamexpo – février 2011



**Contribuez à une filière granulé  
plus forte  
Rejoignez Propellet**

