

Management et Communication

INFORMATIONS

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

NIVEAU :

 Pratique courante

DATES :

 18 juin 2026

DURÉE :

 1,0 jour (7,0 heures)

FORMAT :

 Présentiel

PRÉREQUIS :

Aucun prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur.

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur.

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie.

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée.

MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public.

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

MODALITÉS D'ENCADREMENT

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

REMISE D'UNE ATTESTATION

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Université interdépartementale de Picardie (dépt 02-60-80) – 18 juin 2026

Atelier 28 - CEI120A - Rester efficace face au client difficile : focus pratiques

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable, sous la forme de focus et en présence d'un public composé de notaires et de collaborateurs, de :

- Optimiser sa communication
- Définir les notions d'écoute, de reformulation et de questionnement
- Gérer l'agressivité verbale du client

FORMATEURS



Madame Laurence Paris

CONTENU

FOCUS PRATIQUES SUR :

Le client d'aujourd'hui

Les différentes facettes du client difficile

Les outils de communication

- Écoute
- Reformulation
- Questions

Comprendre l'impact de la communication non verbale

- L'harmonie de la parole et de la gestualité
- L'observation du non verbal chez le client

Faire face à l'agressivité, la mauvaise foi, l'impatience,...

Le client difficile et la fidélisation