

Optimiser la relation avec le client

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

Notaires et Collaborateurs à tous niveaux hiérarchiques

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Définir les notions d'écoute, de reformulation et de questionnement
- Gérer l'agressivité verbale du client
- Poser ses limites, se faire respecter et se respecter soi-même
- Ne pas se faire déposséder de son pouvoir de décision
- Savoir gérer les frustrations

Contenu :

Le "nouveau" client

- Comprendre le passage de la relation client à l'expérience client.

Gérer le client difficile

- Maîtriser sa communication orale et verbale
- Appréhender l'assertivité
- Mises en situation

Décliner la demande d'un client

- Savoir dire oui et non de manière juste, pondérée et valorisée.
- Mises en situation

Prérequis :

Etre en relation avec la clientèle

Modalités d'exécution

Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : inter, intra ou 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, replay) ; 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 ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Evaluation 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 fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation