

## Optimiser la satisfaction de ses clients grâce à la mise en place d'un parcours client efficace

Niveau : Initiation

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

### Public concerné

---

- Notaires

### Objectifs pédagogiques :

---

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

- Développer une posture orientée client
- Intégrer la dimension émotionnelle pour engager vos clients et les fidéliser
- Acquérir les méthodes et les outils pour enchanter vos clients

### Contenu :

---

#### Échanges et partage sur la notion de satisfaction/fidélisation des clients

- Les leviers de la fidélisation du client
- Comprendre les besoins et les enjeux du client avec la carte
- d'empathie

#### Comprendre la notion d'expérience client

- Quel intérêt pour l'office ?
- Les trois niveaux de l'expérience client

#### Construire un parcours client efficace

- Notion et utilité
- Définir les différentes étapes et impliquer les parties prenantes

### Prérequis

---

- Expérience requise dans le poste

## 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

---

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou 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 fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation