

La relation client à 360°

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

Notaires, responsable communication, office manager et collaborateurs en lien avec la clientèle

Compétences pédagogiques :

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

- Appréhender la notion « d'expérience client » et de participer au développement de l'orientation client en interne
- Réagir efficacement face au client difficile
- Communiquer en externe de manière optimisée et en accord avec la déontologie
- Communiquer sur les réseaux sociaux et notamment sur LinkedIn

Contenu :

Formation et mises en situation organisées en 4 axes :

Les clés de la relation client

Retour sur la relation client, sur sa rationalisation, sur les notions d'"expérience client" et de "parcours client".
Focus sur l'accompagnement du client en tant que tel et sur les process en interne qui le concernent.

- Rationaliser la relation client
- Comprendre la notion d'« expérience client »
- Développer une orientation client interne
- Cocréer le parcours du client dans l'office

La gestion du client difficile

- Temps dédié à la gestion du client difficile, voire agressif, avec des astuces et méthodes éprouvées de perfectionnement de la communication.
- Optimisation de sa communication
- L'assertivité

Publicité et communication : quelle déontologie ?

- Retour sur les règles liées à la sollicitation personnalisée et la communication digitale

Optimiser la relation client avec les réseaux sociaux

Appropriation du canal de communication qui réside dans les réseaux sociaux et notamment, le plus "professionnel" et le plus qualitatif d'entre eux : LinkedIn.

- Comprendre le fonctionnement de LinkedIn et son algorithme
- Construire une stratégie de communication digitale et s'y tenir
- Gagner en visibilité et générer des leads

Prérequis :

Aucun

Modalités d'exécution

Formation en présentiel

Modalités pédagogiques

Type de formation : inter

- 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 oeuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Page 2 sur 4

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

■ **DELEGATION NATIONAL** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40– Fax : +33 1 53 40 45 41– Courriel : national@inafon.fr – Site : <https://www.inafon.fr>

- 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

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

