Gérer les difficultés quotidiennes en front office

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 7,0 heure(s)

Public concerné :

Secrétariat , collaborateurs en front office

Objectifs pédagogiques :

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

- Apprécier l'étendue de son champ d'application du secret professionnel et les conséquences éventuelles de son non-respect
- Être en mesure d'adopter le bon comportement et délivrer la réponse adaptée à chaque situation
- Désamorcer la tension et pratiquer l'assertivité pour trouver une solution avec un client difficile
- Garder son calme et contrôler ses réactions face à un client agressif

Contenu :

Module 1 : Maitriser le secret professionnel pour les collaborateurs en front office

- Rappel des sources pour les collaborateurs du Notariat
- Nature et raisons du secret professionnel
 - Général et absolu
 - Intérêt du client
- Conséquences du non-respect du secret professionnel
- Etendue du secret professionnel - Cas pratiques
 - Le secret face au quotidien à l'intérieur et à l'extérieur de l'office
 - Le secret face aux parties à l'acte ou non, aux services fiscaux, à la procédure pénale ou civile, à l'administration sociale, Tracfin...etc.

Module 2 : Gérer une situation de tension avec un client

- Identifier les mécanismes de l'agressivité
- Appliquer quelques règles simples de communication (fond et forme) :
 - Formuler ses phrases en positif
 - Eviter les expressions plat-ventre et les mots noirs
 - Privilégier les questions ouvertes
 - Reformuler régulièrement
- Gérer un litige ou une situation de tension avec le client

Prérequis

Aucun prérequis exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour 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, replay) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Page 2 sur 3

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 OUEST** : 3 place du Général Giraud 35000 RENNES

Tél. +33 2 99 65 44 66– Fax : +33 2 99 65 43 60– Courriel : ouest@inafon.fr – Site : <https://www.inafon.fr>

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)

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).

Evaluation à froid à l'issue de la formation :

Une enquête annuelle en ligne est adressée au commanditaire afin d'évaluer le transfert des acquis et des compétences en situation opérationnelle et de travail

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