



# IMPLIQUER LES COLLABORATEURS DANS LES RELATIONS CLIENTS

Habilitation : CSN - 201900520

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier un fonctionnement optimal de l'office pour satisfaire les attentes des clients et celles des collaborateurs
- Placer le client au cœur de l'office

## BÉNÉFICES POUR LE PARTICIPANT

- Avoir des clés pour mobiliser ses collaborateurs autour de la relation clients
- Définir un plan d'actions concret

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'apports théoriques, présentation d'exemples et mises en pratique en ligne
- Supports pédagogiques remis en format numérique

## PROGRAMME

### Le cercle vertueux de la relation clients heureuse

- De l'importance du client dans l'office...
  - Satisfaction et fidélité
  - La notion de création de valeur
- ... aux difficultés rencontrées par les collaborateurs
  - Optimiser la gestion du temps
  - Gérer les sollicitations des clients
- Vers une meilleure relation
  - Identifier et réparer les écarts de perception
  - Fluidifier la communication

### Optimiser la relation clients au quotidien

- Intégrer la relation clients dans le schéma de l'acte
- Optimiser l'information à chaque étape du dossier
- Impliquer le client dans la réalisation des actes

### Utiliser les outils de communication à bon escient

- Traiter les mails avec efficacité
  - Optimiser l'usage de la messagerie
  - Utiliser la méthode CAP
- Maîtriser le téléphone
  - Limiter les temps d'appel
  - Poser des questions ciblées

## POUR APPROFONDIR

### Outils management qualité du CSN associés à cette formation

Disponibles dans la bibliothèque du site Management <https://management.notaires.fr>

#### Fiches conseils :

- Besoins et attentes des parties prenantes
- Qualité perçue
- Accueil clients
- Gestion du temps - Planifier et déléguer - Les Clés du management
- Connaissances et compétences
- Mesurer et améliorer la satisfaction clients
- Traitement des réclamations

#### Applications :

- <http://autoevaluation.management.notaires.fr>
- <https://barometre.satisfaction.notaires.fr>



**1 JOUR**  
pour 8 à 14 participants



**ÉLODIE GERMAIN**  
(voir p.37 à 40)