



Conseil régional des notaires
de la Cour d'appel de Versailles

EURE-ET-LOIR HAUTS-DE-SEINE YVELINES VAL D'OISE

Programme de formation

« Impliquer les collaborateurs dans la relation clients »

Vendredi 3 juin 2022
En visioconférence

Le cercle vertueux de la relation clients heureuse :

- De l'importance du client dans l'Office
 - o Satisfaction et fidélité
 - o La notion de création de valeur
- Aux difficultés rencontrées par les collaborateurs
 - o Optimiser la gestion du temps
 - o Gérer les sollicitations des clients
- Vers une meilleure relation
 - o Identifier et réparer les écarts de perception
 - o 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
 - o Optimiser l'usage de la messagerie
 - o Utiliser la méthode CAP
- Maîtriser le téléphone
 - o Limiter les temps d'appel
 - o Poser des questions ciblées