



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 »

Jeudi 6 octobre 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