



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

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

## Programme de formation

### « Gérer les situations de tensions avec les clients »

Mercredi 30 novembre 2022

dans les locaux du Conseil régional des notaires de Versailles

#### **Identifier avec le groupe les situations de tensions avec les clients :**

- Les situations, les profils de client et les facteurs déclenchants

#### **Comprendre et anticiper les situations difficiles :**

- Comprendre les raisons d'un conflit

#### **Fixer les règles du jeu :**

- Le rôle du notaire et des collaborateurs

#### **Optimiser sa communication dans les situations de tensions :**

- Quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour gérer la relation et se montrer professionnel ?

#### **Mener un dialogue constructif :**

- Les outils efficaces : 5C, questionnement, écoute active, reformulation, synchronisation
- Les différentes techniques face aux comportements difficiles
- Impliquer le client dans les solutions proposées

#### **Comprendre notre mode de fonctionnement :**

- Comprendre ce qu'un comportement difficile peut déclencher chez nous : le stress, la peur, l'attaque, la fuite ou l'inhibition

#### **Prendre en compte les difficultés pour communiquer :**

- Les perceptions, les croyances, le rôle de l'égo

#### **Gérer les situations difficiles :**

- Que faire face à un client agressif, face aux insultes, aux provocations, aux manipulations...

#### **Gérer les émotions et le stress :**

- Apprendre à gérer ses émotions et ses conflits personnels
- Apprendre à lâcher prise et à se ressourcer en cas de besoin