



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

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

Programme de formation

« Pour une expérience clients réussie »

Vendredi 13 octobre 2023

L'outil SATISFACTION

- Présentation du Guide pratique Satisfaction
- Zoom sur les principaux indicateurs : NPS, CES, CSAT
- Partage d'expériences et questions-réponses

Les insatisfactions des clients détracteurs et des clients passifs

- Repérer et classer les situations critiques qui suscitent de l'insatisfaction client (niveau d'effort trop élevé pour le client, qualité relationnelle, contraintes, ...)
- Comprendre les besoins des clients

Les difficultés rencontrées par les acteurs de l'expérience clients

- Recenser les situations critiques vécues par les collaborateurs
- Analyser les interactions entre les différents acteurs en contact clients et repérer les nœuds
- Comprendre les besoins des collaborateurs

Le résultat visé en termes de niveaux d'expérience clients

- Le service courant
- La valeur ajoutée visée dans une situation spécifique
- La « signature » différenciante de l'office

Atelier – Elaborer des fiches d'action « Missions Possibles »

- Structure d'une fiche
- Rechercher des solutions créatives
- Gérer les dimensions objectives et subjectives d'une situation

Mise en œuvre participative de la méthode au sein de l'office

- Communiquer et piloter pour impliquer les collaborateurs
- Mettre en œuvre une amélioration continue collective de l'expérience clients
- Traiter les alertes
- Apprécier les indicateurs SATISFACTION et l'efficacité