



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 »

Mercredi 18 octobre 2023
Au conseil régional des notaires de Versailles

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
- Les 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