



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

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

## Programme de formation

### « Anticiper et gérer les situations de tensions avec les clients »

Mercredi 6 décembre 2023

Au 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  
Dédramatiser au sein de l'étude

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

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

#### **Gérer la relation avec un comportement difficile**

Les outils efficaces : 5C, questionnement, écoute active, reformulation, synchronisation  
Les différentes techniques face aux comportements difficiles

#### **Comprendre notre mode de fonctionnement et celui du client**

Les différences de logique  
Comprendre ce qu'un comportement difficile peut déclencher

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

Que faire face à un client agressif, face aux insultes, aux provocations, aux manipulations  
Etude de cas concrets proposés par les participants

#### **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