



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 8 novembre 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