



RELATION CLIENT



LE FICHIER CLIENT : OUTIL DE DÉVELOPPEMENT

DURÉE : 7 heures de formation à distance (soit 2 séquences de 2h30 en collectif et en classe virtuelle et 2h de travaux individuels suivis).

COÛT DE LA PRESTATION : 708€ TTC soit 590€ HT par participant.

PUBLIC CONCERNÉ : Toute personne de l'office en charge de la communication auprès du client. 10 participants maximum.

PRÉREQUIS : Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.

MOYENS TECHNIQUES : Formation dispensée par visioconférence avec projection de supports. La participation à la formation nécessite l'utilisation d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone, ainsi qu'une connexion internet suffisante. Un casque audio est fortement recommandé. Les accès à la classe virtuelle seront adressés par mail aux participants.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES : Cours magistral et interactif (questions/réponses). Étude de cas pratiques selon la répartition suivante : 70% théorie / 30% pratique. Projection du cours sur écran (vidéoprojecteur) accompagnée le plus souvent d'un support numérique.

MÉTHODES D'ÉVALUATION : Une évaluation de l'acquisition des compétences est réalisée au cours de la formation au travers d'un QCM.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS : Inscriptions sur : <https://formation.adnov.fr/> à l'aide de vos codes ID.NOT. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation. Un bon de commande vous sera envoyé à l'issue de votre inscription. La convocation à la formation vous sera adressée environ 15 jours avant le début de la formation accompagnée de la convention de formation qui sera à nous retourner signée. Les supports de cours vous seront adressés au plus tard le jour de la formation. A l'issue de la formation et sous réserve de la réception de la feuille d'émargement signée, un certificat de réalisation (attestation de présence) vous sera envoyé. La facture sera éditée à l'issue de la formation et envoyée par courrier à l'office.

OBJECTIFS :

À l'issue de la session de formation, le participant sera capable de :

- ✓ Définir les données pertinentes de l'office en ayant connaissance du droit et des attentes du client.
- ✓ Transformer son fichier clients en base de données.
- ✓ Mettre en place de bonnes pratiques en tenant compte de la réglementation. Utiliser les outils du CRM.
- ✓ Concevoir un plan d'actions simples pour démarrer vite.

PÉDAGOGIE : Félix Béranger est un Expert du notariat et de la relation client. Directeur du développement chez Excen Notaires & Conseils, Natixis, Deloitte, Francis Lefebvre formation, Groupe Monassier, Conseil supérieur du notariat, Institut notarial droit des affaires.

PROGRAMME

EN DISTANCIEL COLLECTIF

SÉQUENCE 1

- Le marché du droit
- L'utilité et la valeur perçues par le client
- Connaître nos clients et partenaires
- Le CRM : du fichier clients à la base de données clients

SÉQUENCE 2

- CRM outil à 360°
- Les bonnes pratiques
- La réglementation
- Pratique opérationnelle et mise en action du CRM
- La création de votre 1^{re} campagne

EN DISTANCIEL INDIVIDUEL

NATURE DES TRAVAUX À DISTANCE

- Exercices pratiques sur le fichier client de l'office (extractions...)
- Simulation d'une première campagne de communication ciblée
- Réflexion à mener sur des points précis demandés par le formateur

GESTION DU HANDICAP

Si vous souhaitez des informations pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, contactez-nous par écrit à : organismeformation@adnov.fr

POUR PLUS D'INFORMATIONS,
CONTACTEZ-NOUS AU 0 800 710 620 Service & appel gratuits

Pour consulter nos statistiques, [cliquez ici](#)