


Faire face aux incivilités clients et retrouver une relation apaisée

 16 juin 2025

 7 h (1 jour)

 Présentiel

Public concerné

Notaires et collaborateurs

INSCRIPTION 

Objectifs

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

- Savoir se positionner face aux incivilités
- Mieux gérer les situations pouvant dégénérer
- Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une situation difficile

Programme

MATIN

► Recueil des problématiques rencontrées dans les offices

- Tensions, agressivité, incivilités, agressions verbales
- La qualification de la violence au travail et l'impact sur l'efficacité professionnelle

► L'impact des émotions dans la relation client et les comportements agressifs

- Identifier ses propres émotions et celles du client
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité

► Les cinq rapports de force dans la relation

- Le chantage, la dévalorisation, la culpabilisation, l'injonction, la menace

APRÈS-MIDI

► Les attitudes et les comportements à adopter pour gérer les situations difficiles

- Se préparer psychologiquement avant certains rendez-vous, se rendre disponible pour l'écoute
- Gérer son stress et ses émotions lors de tensions
- Rétablir un climat de confiance avec le client
- Oser dire non et préserver la relation

► Retrouver son calme et sa sérénité après un entretien difficile

- Techniques adaptées à l'environnement professionnel du notariat

Formatrice

Catherine CAPALDO

(p. 22 à 24)

Tarif

830 € HT soit 996 € TTC par participant (groupe de 8 à 15 participants)

Consultez les outils management qualité associés à cette formation dans la Bibliothèque du site Management : <https://management.notaires.fr>

INFORMATIONS PRATIQUES

PUBLIC CONCERNÉ

Notaires et collaborateurs
Sauf formations sur la Gouvernance :
notaires libéraux exclusivement.

PRÉREQUIS

Il n'y a pas de prérequis pour suivre ces formations.

TARIFS

- **Journée de formation en présentiel à Paris**
830 € HT soit 996 € TTC par participant (groupe de 8 à 15 participants)
- **Matinée de formation en distanciel**
410 € HT soit 492 € TTC par participant (groupe de 6 à 15 participants)

Les prix n'incluent pas les frais de déjeuner, déplacement et hébergement.

Pour financer votre projet, vous pouvez vous adresser au FIFPL : <https://fifpl.fr>
ou à l'OPCO-EP : <https://www.opcoep.fr>

MOYENS TECHNIQUES

La formation est dispensée soit en salle avec vidéoprojecteur, soit par visioconférence avec projection de supports. Dans ce cadre, 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 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 et 30% pratique. Projection du cours sur écran 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 moyen d'ateliers pratiques, d'études de cas et des mises en situation, ou au travers d'un QCM.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Un bon de commande vous sera envoyé à l'issue de votre inscription pour vous confirmer que celle-ci est validée. Les informations pratiques concernant le parcours de la formation vous seront adressées environ 15 jours avant son commencement accompagnées de la convention de formation qui sera à nous retourner signée. Les supports de cours vous seront envoyés quelques jours avant chaque module de formation. A l'issue de chaque module de formation et sous réserve de la réception de la feuille d'émargement signée, un certificat de réalisation (attestation de présence) vous sera transmis. La facture sera éditée à l'issue de la formation et envoyée par courrier à l'office.

INSCRIPTIONS

<https://formation.adnov.fr/>
(inscription avec vos identifiants ID.NOT ou cliquer sur « connexion » en haut à droite puis sur « contactez-nous » en bas à gauche pour remplir le formulaire de contact et demander la création de votre compte).

Date limite d'inscription

15 jours avant la session de formation.
CGU et CGV disponibles sur le site ci-dessus

CONTACTS AU CSN

Pour toute information pédagogique ou pour s'inscrire en liste d'attente en cas de formation complète :

Alexandra Roussel
Département Management du CSN
Tél. 01 44 90 31 21
alexandra.roussel@csn.notaires.fr

Pour tout renseignement concernant votre inscription :

Claire Ramier
Département Formation du CSN
Tél. 01 44 90 30 23
claire.ramier@csn.notaires.fr

GESTION DU HANDICAP

Si vous souhaitez des informations sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap, contactez le CSN à formation@csn.notaires.fr ou au 01 44 90 30 23.