

Atelier n°28

Accueil secrétariat : comment optimiser un poste-clé dans l'office?

STANDARD/
RELATION CLIENT**NIVEAU DE DIFFICULTÉ :** **DURÉE :** 7 heures de formation**PUBLIC CONCERNÉ :** Collaborateurs du notariat occupant un poste d'accueil, de secrétariat, d'assistant**PRÉREQUIS :** Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation.**MOYENS TECHNIQUES :** Cours dispensé en présentiel avec vidéoprojecteur.**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Cours magistral et interactif (questions/réponses).
Exposés théoriques illustrés par des ateliers, étude de cas pratiques et mises en situation selon la répartition suivante : 70% théorie / 30% pratique. Accompagné 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 :

Inscription sur :

<https://formation.adnov.fr/>.

- Les inscriptions sont possibles jusqu'au 5 juin 2026.
- Une confirmation d'inscription vous sera envoyée à l'issue de votre inscription.
- La convocation à la formation vous sera adressée environ 3 semaines avant le début de la formation accompagnée de la convention de formation et la procédure à suivre pour effectuer votre demande de subrogation.
- Pour chaque salarié inscrit, saisie par l'office des prises en charge Opco EP.
- Les supports de cours vous seront adressés au plus tard le jour de la formation.
- À 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.

OBJECTIFS :

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

- Connaître les outils de base de la communication
- Mettre en place une organisation personnelle et définir les priorités
- Comprendre l'impact du stress sur l'optimisation du poste

PÉDAGOGIE : Catherine CAPALDO, Coach consultante formatrice – Ancien notaire assistant, Diplômée Supérieure du Notariat, Certifiée coach SDHEA, Diplômée d'Etudes Supérieures Universitaires de Coaching de la Faculté d'Economie Appliquée d'Aix-en-Provence, Certifiée Maître Praticien en Programmation Neuro Linguistique, Certifiée praticien coaching et team building®, Certifiée praticien Management Coaching Method®

Programme**Matin** 9h00-12h30**Gérer un poste clé**

- Rôle du secrétaire
- Rôle de l'accueil dans un office
- Définition des compétences spécifiques à la maîtrise d'un poste polyvalent

Promouvoir son image professionnelle

- Réflexion sur l'image professionnelle
- La légitimité
- La posture professionnelle

PAUSE DEJEUNER 12h30-13h30**Après-midi** 13h30-17h00**Optimiser son organisation**

- La gestion des priorités
- Structurer son activité
- La gestion du stress

Les outils de communication

- L'écoute
- La reformulation
- Les différentes questions
- Faire face aux tensions dans la relation client

Les plus**Un programme pour un bénéfice double :**

- **Bénéfices office :**
 - Optimisation de la qualité du service rendu au client et efficacité professionnelle par le développement des soft skills (savoir-être relationnel, capacité de communication, sens de l'accueil).
- **Bénéfices apprenant :**
 - Se sentir légitime dans ses missions, être bien intégré dans son environnement professionnel.