



PILOTAGE DE L'OFFICE

DURÉE : 7 heures

COÛT DE LA FORMATION : 564€ TTC soit 470€ HT par participant.

PUBLIC CONCERNÉ : Collaborateurs occupant un poste d'accueil, de secrétariat, d'assistant ayant une expérience professionnelle dans le notariat.

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

MOYENS TECHNIQUES : Formation en classe virtuelle: animation dispensée 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). Exposés théoriques illustrés par des ateliers, étude de cas pratiques et mises en situation selon la répartition suivante: 50% théorie / 50% pratique. Accompagné le plus souvent d'un support numérique. Pédagogie participative avec de nombreux exercices, du travail en sous-groupes et des synthèses en groupe plénier. Le nombre de stagiaires est limité pour permettre à chacun de s'exprimer, de participer et de bénéficier de conseils personnalisés

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/>
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.

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.



ACCUEIL-SECRÉTARIAT PERFECTIONNEMENT : L'EXCELLENCE AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE

OBJECTIFS :

- À l'issue de la session de formation, le participant sera capable de :
- ✓ Approfondir les acquis pour optimiser la posture professionnelle
 - ✓ Approfondir les outils de communication

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

RAPPEL DES FONDAMENTAUX DU NOTARIAT

- Rappels sur le cadre légal et réglementaire du notariat
- Évolution du métier et des attentes de la clientèle

ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE DANS L'OFFICE

- Gestion proactive de l'accueil
- Fidélisation et valorisation du client

COMMUNICATION ORALE PROFESSIONNELLE, PROMOUVOIR L'EXCELLENCE

- Mise en œuvre de techniques avancées d'écoute active et de reformulation
- Techniques d'expression orales (voix, articulation)
- Communication non verbale

GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES

- La posture professionnelle
- Faire face à l'impatience, l'agressivité, les tensions...

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](#)