


# Mieux gérer les insatisfactions clients avec la Communication Non Violente (CNV)

 23 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 :

- Transformer les tensions, désaccords, insatisfactions en opportunités de dialogue
- Adopter une posture préservant la qualité de la relation
- Utiliser l'outil SATISFACTION et la CNV



## Programme

### ► L'auto-empathie

- Identifier ses ressentis et émotions en situation de tensions, désaccords, insatisfactions
- Clarifier les besoins et les valeurs touchés par les situations à fort contenu émotionnel
- Exprimer des demandes claires avec la Communication Non Violente
- Mises en situation concrètes

### ► L'empathie

- Apprendre à décoder l'agressivité, écouter d'une manière qui favorise le dialogue
- Communiquer avec l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message
- Instaurer un dialogue où chacun se sent reconnu
- Mises en situation concrètes

### ► Exploiter l'outil SATISFACTION avec la Communication Non Violente

- Présentation de l'outil Satisfaction via le Guide pratique Satisfaction
- Contacter un client après une alerte ou gérer une réclamation : mise en situation, utilisation de la CNV



## Formateur

**Denis TARDIVEAU**

(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](mailto: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](mailto: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](mailto:formation@csn.notaires.fr) ou au 01 44 90 30 23.