



## RELATION CLIENT



# DÉCOUVRIR LES BESOINS DE SON CLIENT ET ÉLARGIR SON RÉSEAU

**DURÉE :** 6 heures de formation à distance (soit 2 séquences de 3h).

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

**PUBLIC CONCERNÉ :** Notaire ou collaborateur en contact avec la clientèle de l'office et en charge de développer son réseau professionnel au profit de l'office.  
10 participants maximum.

**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 selon la répartition suivante : 70% théorie / 30% pratique. Projection du cours sur écran (vidéoprojecteur) 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 :** Inscriptions sur le site : <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.

### OBJECTIFS :

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

- ✓ Définir une vision cohérente des enjeux de la relation clients dans le temps, tant pour développer leur activité que pour renforcer leur image et remplir leur devoir de conseil.
- ✓ Avoir les clés **pour identifier les besoins des clients et des partenaires clés, développer leur réseau** : créer, entretenir et relancer la relation avec eux.
- ✓ Développer leur rôle de conseil, les participants auront **les principes de l'écoute active** pour **découvrir les besoins ignorés ou connus du client** avec des mises en situation.

**PÉDAGOGIE :** Félix Béranger, 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

Formation basée sur une **methodologie pratique et opérationnelle** pour renforcer et animer son réseau avec de nombreux exemples et des jeux de rôle.

Cette formation a pour objectif d'assurer le notaire ou le collaborateur lorsqu'ils **présentent son expertise et proposent une offre de service**. Plusieurs cas concrets, issus des relations commerciales, illustreront l'approche pro-active de la relation client, ceci dans le strict respect de la déontologie.

#### SÉQUENCE 1

##### Commercial c'est quoi

- Le cycle de vente
- Se vendre en s'inspirant des pratiques commerciales appropriées

##### Découvrir les besoins clients

- L'entretien, l'écoute active
- Démontrer sa valeur ajoutée
- Exercices de simulation

#### SÉQUENCE 2

##### Travailler son réseau

- L'attente du client et l'utilité perçue
- Les niveaux de réseau
- Accroître son réseau avec ses réseaux
- Le rendez-vous de réseau
- Exercices de jeux de rôle

#### 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](mailto:organismeformation@adnov.fr)

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

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