

Anticiper et gérer les situations de tensions avec les clients

 22 septembre 2025

 7 h (1 jour)

 Présentiel



Public concerné

Notaires et collaborateurs

INSCRIPTION 



Objectifs

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

- Anticiper les situations de tensions
- Mieux gérer son comportement face à des situations relationnelles difficiles pour favoriser une relation constructive
- Identifier les bonnes pratiques pour mieux gérer les situations de tensions



Programme

MATIN

► Identifier avec le groupe les situations de tensions avec les clients

- Les situations, les profils de client et les facteurs déclenchants

► Comprendre et anticiper les situations difficiles

- Comprendre les raisons d'un conflit

► Fixer les règles du jeu

- Le rôle du notaire et des collaborateurs
- Dédramatiser au sein de l'étude

► Optimiser sa communication dans les situations de tensions

- Quelles attitudes adopter et quels mots utiliser pour gérer la relation et se montrer professionnel ?

► Gérer la relation avec un comportement difficile

- Les outils efficaces : 5C, questionnement, écoute active, reformulation, synchronisation
- Les différentes techniques face aux comportements difficiles

APRÈS-MIDI

► Comprendre notre mode de fonctionnement et celui du client

- Les différences de logique
- Comprendre ce qu'un comportement difficile peut déclencher

► Gérer les situations difficiles

- Que faire face à un client agressif, face aux insultes, aux provocations, aux manipulations
- Etude de cas concrets proposés par les participants

► Gérer les émotions



Formateur

Xavier DOUCET

(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>