

Objectifs :

- Anticiper les situations de tensions.
- Comprendre les comportements clients pour mieux communiquer.
- Mieux gérer son comportement face à des situations relationnelles difficiles pour favoriser une relation constructive

Prérequis : aucun

Outils et méthodes pédagogiques :

La formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques coopératives :

Partage d'expériences individuelles, Co-construction de bonnes pratiques à partir des situations vécues

Tests de connaissances ou de validation des acquis @i-pericles

Mises en situations directement inspirées de situations vécues par les participants

Un livret est envoyé par mail après la formation

Evaluation :

Feuilles de présence

QCM

Formulaire d'évaluation de la formation

Attestation remise en fin de stage

Durée : 1 journée soit 7h

Profil concerné :

Toute personne, au sein d'une étude en relation avec la clientèle

Tarif de groupe :

1700 euros HT (2040 euros TTC) + Frais de déplacement

Pour un groupe de 3 à 10 personnes

Tarif individuel :

400 euros HT (480 euros TTC)

Préalables :

Un formulaire en ligne sera transmis aux participants afin d'identifier leurs attentes et les situations vécues comme difficiles

Handicap :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin d'adapter la formation aux contraintes de vos collaborateurs, nous vous demandons de nous préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription

Contact :

Xavier DOUCET ☎ 07 78 82 55 93 /

Xavier.doucet@viaqualis.com

Pour toute information complémentaire : www.viaqualis.fr

Programme :

Le contenu de cette journée de formation sera adapté en fonction des situations difficiles proposées par les participants

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 : disque rayé, édreton, sphynx...

Comprendre notre mode de fonctionnement et celui du client

- Les différences de logique
- Comprendre ce qu'un comportement difficile peut déclencher chez nous : le stress, la peur, l'attaque, la fuite ou l'inhibition

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 et le stress

- Apprendre à gérer ses émotions et ses conflits personnels
- Apprendre à lâcher prise et à se ressourcer en cas de besoin

> **Evaluation de la formation : Synthèse, évaluation et tour de table**