

# Optimiser la relation client

NEW



La relation avec la clientèle n'est pas aisée. Entre techniques fondamentales de communication difficiles à maîtriser et déperdition d'informations, le challenge est bien réel.

Par ailleurs, les attentes de la clientèle ont changé et les équipes notariales doivent désormais se réunir pour co-construire un véritable parcours client dans l'Office et se saisir du concept d'expérience client.



## OBJECTIFS ET CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Comprendre la problématique de déperdition d'information
- Maîtriser les techniques fondamentales de communication client
- Appréhender le concept de parcours client dans l'Office : l'« expérience client »
- Maîtriser son fichier client et les outils dédiés
- Différenciation entre les offices
- Identifier les enjeux clefs de la différenciation entre office et fidélisation client



## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposé théorique
- Description et analyse
- Série d'exemples concrets
- Support visuel



### FORMATRICE

Marianne Genévrier  
Fondatrice Notarienne  
Consultante en management (ESCP BS)  
Diplômée Notaire



### DURÉE

7h

### MODALITÉ D'ÉVALUATION MISE EN ŒUVRE

Évaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation sous forme d'auto-évaluation



### PUBLICS

Toute personne ayant un lien avec la clientèle

### NIVEAU

Initié

### OBJECTIF

●●○○ Améliorer sa pratique quotidienne

### PRÉ-REQUIS

Avoir un lien avec la clientèle



### PLUS-VALUE

Optimisation de la relation avec la clientèle



CRIDON LYON  
Partenaire expert du notaire

# Plan d'intervention

1

## **LA PROBLÉMATIQUE DE LA DÉPERDITION D'INFORMATIONS**

2h

- Communication verbale
- Communication non verbale

2

## **LES TECHNIQUES FONDAMENTALES DE LA COMMUNICATION CLIENT**

1h30

3

## **LA RELATION CLIENT OPTIMISÉE : L'EXPÉRIENCE CLIENT**

2h30

- À la recherche de la satisfaction client
- La co-crédation d'un parcours client dans l'Office

4

## **LA MAÎTRISE DU FICHER CLIENT ET SES OUTILS DÉDIÉS**

1h

- Le fichier client interne
- La conquête sur les r'éseaux sociaux (LinkedIn)