

Optimiser la relation client



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)