

Savoir bâtir la confiance avec le client et s'adapter aux situations professionnelles complexes dans le notariat

Niveau : Pratique courante

Durée : 2,0 jour(s) soit 14,0 heure(s)

Public concerné

- Notaires et collaborateurs

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Développer des relations professionnelles harmonieuses et efficaces
- Repérer les situations à fort enjeu relationnels de la vie professionnelle et adapter ses comportements aux situations rencontrées
- Mettre en pratique des outils de communication efficaces (feedback, assertivité, écoute, reformulation, CNV)
- Mieux communiquer avec ses Clients, Collaborateurs, Associés

Contenu

- "L'écoute active" pour écouter vraiment ses interlocuteurs
- "Le process F.R .E. D" pour savoir s'affirmer en préservant la relation de confiance
- "L'assertivité" pour faire face aux relations difficiles

Prérequis

- Aucun prérequis exigé, toutefois nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

Modalités d'exécution

- Formation en présentiel ou Visioformation

Modalités pédagogiques

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

Modalités techniques

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

Modalités d'encadrement

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

Modalités de suivi et d'appréciation des résultats

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

Remise d'une attestation

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation