

## Améliorer l'expérience client dans les études

Niveau : Pratique courante

Durée : 1,0 jour(s) soit 6,0 heure(s)

### Public concerné

---

Notaires associés, notaires salariés, collaborateurs juridiques

### Objectifs

---

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

- Comprendre quels sont les impacts des changements de société sur les comportements des clients, leurs attentes vis-à-vis du notariat
- Identifier quels sont les moyens de communication qui peuvent leur permettre de mieux piloter l'expérience client dans leurs offices

### Contenu

---

- En sous-groupes, atelier autour des évolutions que chacun perçoit dans l'évolution des comportements clients particuliers, réflexion autour des enjeux pour le notariat.
- Apport conceptuel autour des transformations sociétales, évolution des comportements clients et impact pour le notariat
- Sélection des 3 transformations les plus critiques et réflexions sur ce qui peut être mis en place au sein de l'étude pour gérer les situations positivement avec les clients, mise en situation avec des jeux de rôle illustrant les comportements/postures à éviter et à privilégier.
- Apport conceptuel autour de l'expérience client, notion de parcours client
- Atelier en sous-groupe permettant aux participants de s'appropriier le concept et réfléchir aux actions qui peuvent être mises en place pour améliorer l'expérience client dans les études.

### Prérequis

---

Travailler dans une étude et être en relation avec des clients

### Modalités d'exécution

---

Formation en présentiel ou Visioformation

## Modalités pédagogiques

---

Type de formation : inter, intra ou 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, replay) ; 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 appréciation des résultats

---

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'emargement signée ou 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 fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation