

## Notaire : officier public et chef d'entreprise : maîtriser la communication externe et interne de l'office

Niveau : Pratique courante

Durée : 0,29 jour(s) soit 2,0 heure(s)

### Public concerné

Notaires, collaborateurs

### Objectifs pédagogiques

A la fin de la formation, le bénéficiaire sera capable de:

- Fédérer les équipes et clarifier la stratégie de l'étude
- Communiquer vers l'extérieur en respectant les règles déontologiques
- Améliorer l'accueil et la relation avec la clientèle
- Maîtriser les canaux adaptés à la profession
- Allier éthique professionnelle et efficacité

### Contenu

#### Le notaire : officier public et chef d'entreprise

Des devoirs et des obligations

#### La communication

##### Communication interne

- Les collaborateurs
  - Compte tenu des enjeux managériaux une communication devenue indispensable
  - Besoins des collaborateurs
  - Des générations différentes (Babyboomer, X, Y, Z, bientôt Alpha)
  - Une communication indispensable pour embarquer l'équipe
  - Un besoin de sens au travail
  - Communication de la stratégie, des objectifs et du plan d'action de l'entreprise notariale.
- Les clients

Accueil, locaux, bureaux, rangement dossiers, décoration, salle d'attente

##### Communication externe

- Les principes déontologiques article 14 du Code de déontologie et du RPN
- Les notaires - Les collaborateurs
  - Ce qui est interdit.
  - Ce qui est autorisé.
- Une communication en phase avec la stratégie et les valeurs de l'entreprise
  - Papier en-tête, cartes de visite, plaquette, email, newsletter
  - Un monde hyper connecté: une communication permanente

Exemples : Amazon, réseaux sociaux, etc.

- Un outil indispensable de satisfaction pour améliorer la relation client

Page 1 sur 3

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 DELEGATION NATIONAL : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40 – Fax : +33 1 53 40 45 41 – Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

- Qui, quand, comment ?
- Le notaire : un rempart entre collaborateur et client.
- Enquêtes de satisfaction

## Les outils

- Le fichier client
- Des limites : la CNIL - RGPD
  - La notion de client de l'étude
  - La sollicitation personnalisée
- Les logos
- Les titres, diplômes et les labels de la profession
- Le site internet de l'étude. Nommage. URL et règles de la profession.
- Les réseaux sociaux
- Les réunions destinées aux clients
- La négociation immobilière

## Questions des participants

## Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé. Cependant, de bonnes connaissances des règles déontologiques du notariat sont fortement conseillées pour suivre cette formation dans les meilleures conditions. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

## Modalité d'exécution

Visioformation, présentiel

## Modalités pédagogiques

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

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

## Modalités techniques

Type de formation : inter, intra ou commandé.

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

## 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

Page 2 sur 3

**Association INAFON** – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION NATIONAL** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40 – Fax : +33 1 53 40 45 41 – Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

## Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant. Feuille d'émargement 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.