

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 – 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 – Site : <https://www.inafon.fr>

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.