



PROGRAMME DE LA JOURNEE DE FORMATION

Le mardi 17 novembre 2015 de 9h30 à 17h30

« Optimiser sa relation client »

Intervenante :

Madame Laurence PARIS

Diplômée notaire (DSN Paris V)
Consultante-coach certifiée HEC

Fondatrice de Real Impact, entreprise de conseil en management et stratégie exclusivement dédiée aux notaires et leurs collaborateurs.

- **Comprendre les enjeux de la relation client :**
 - Le client particulier : Qui est-il ? Qu'attend-il ?
 - Le client professionnel : Qui est-il ? Qu'attend-il ?
 - Satisfaction et fidélisation

- **Établir la communication :**
 - L'accueil physique
 - L'accueil au téléphone

- **Développer une communication efficace avec le client :**
 - Les outils de la communication interpersonnelle (écoute, questionnement) ; établir un climat de confiance
 - Développer une posture orientée « client »

- **Gérer les situations difficiles :**
 - Désamorcer l'agressivité du client
 - Gérer le stress du client professionnel
 - Savoir « dire non » sans heurter