

REF\_3

## *L'approche comportementale dans la gestion de la relation client*

**PUBLIC :** Notaires et collaborateurs

**NIVEAU REQUIS :** Aucun prérequis

**OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :** À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de

- Gagner en rapidité et en confort dans ses échanges avec ses clients.
- Renforcer sa capacité à négocier en osant prendre position.
- Accroître substantiellement sa capacité d'écoute.

**DURÉE :** 7 heures

**EFFECTIF MAXIMUM :** 10 personnes

**MODALITÉ et DÉLAIS D'ACCÈS :** Présentiel – Selon programme à réception de la convention signée.

**ACCESSIBILITE :** Nous consulter pour étudier les possibilités d'adaptation des contenus et des méthodes pédagogiques pour les personnes en situation de handicap.

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- Démarche active et coopérative alternant apports théoriques et exercices pratiques, 75 % du module repose sur des exercices issus du vécu professionnel des participants.
- Support remis à chaque participant, "boîte à outils" utilisable immédiatement.

La formation sera assurée par M. Patrick MAITO, universitaire, consultant et formateur à la démarche comportementale depuis plus de vingt-cinq ans.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Évaluation des acquis de la formation par rapport aux objectifs
- Évaluation du degré de satisfaction des stagiaires via un questionnaire
- Émergence par les stagiaires et l'intervenant

### **TARIFS**

- Sur devis

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- I. **Découverte collective des bons comportements.**
- II. **Identification en groupe des outils de la démarche comportementale.**
- III. **Comment écouter et qui écouter pendant un échange, que je sois ou pas à l'initiative de cet échange ?**
  1. Anticiper et gérer ses préjugés
  2. Comprendre les mécanismes du stress dans une relation d'affaires
  3. Désamorcer les situations à risque
  4. Communiquer positivement
  5. Gérer ses émotions et s'affirmer en situation professionnelle stressante
- IV. **Comment préparer un entretien si c'est moi qui suis à l'initiative de l'échange**
  1. La raison naturelle
  2. L'impact des mots
- V. **Comment terminer un entretien que je sois ou non à l'initiative de l'échange ?**
- VI. **Mise en pratique à partir d'exercices proposés par les participants**  
(75 % du module repose sur des exercices issus du vécu professionnel des participants)

### Nous contacter

Service formation

05 55 73 80 00

assises@immonot.com