

Programme de formation professionnelle

Améliorer sa communication et sa relation clients en cabinet d'avocats

Durée (présentiel/distanciel)	12 heures
Nombre de places	8
Nombre minimum d'inscrits	3

Présentation générale :

Fidéliser sa clientèle en s'inscrivant dans une relation-client authentique et harmonieuse.

La relation-client n'est pas enseignée en école d'avocats. Les soft skills – ces qualités sociales et humaines qui sont au coeur de la communication – non plus.

Or, les attentes des clients ont évolué – tout comme leurs manières de les verbaliser.

Certains avocats ont naturellement les compétences humaines adaptées à ce changement. D'autres non. Ces derniers s'épanouissent généralement plus dans la technique, la recherche, l'argumentation, le raisonnement juridiques. Devoir passer du temps à faire preuve de pédagogie et souvent même d'empathie face à des clients profanes est alors pour eux difficile à accepter d'abord, à pratiquer ensuite. La relation-client s'en trouvant impactée, c'est la fidélisation de la clientèle qui finalement en pâtit.

Objectifs :

Objectifs de formation :

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Maîtriser et évaluer de bout en bout leurs relations-clients
- Incarner une communication assertive
- S'adapter à tout type de clients en usant d'intelligence relationnelle
- S'approprier leurs nouveaux réflexes dans l'affirmation de soi
- Prévenir et gérer tout conflit éventuel

Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Nourrir l'estime de soi
- Prendre conscience de sa communication non verbale
- S'inscrire dans une aisance relationnelle
- Réduire au maximum l'espace entre « ce que je dis » et « ce qui est perçu et compris par le client »
- S'ancrer, à assumer leur regard, leurs silences, leur non-verbal

Programme :

Jour 1 : 1er Module de 3h00 : Déterminer et clarifier sa relation-client idéale

Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants

Échanges/world-café.

S'approprier la thématique et devenir acteur de la formation

Quelle relation vise-t-on ? Quels sont les attendus d'un rendez-vous client : pour l'avocat ? pour le client ?

Qu'est-ce qu'une relation-client idéale ? Peut-on atteindre cet idéal ? Si oui, comment ? qu'est-ce qui dépend de l'avocat ? Si non, comment lâcher-prise ?

Son image, ses valeurs : l'avocat est-il en accord avec ses propres valeurs ? Est-il l'avocat, le professionnel, qu'il aimerait rencontrer ?

Courte conférence théâtrale

Considérer et expérimenter un nouvel état d'esprit autour de sa communication et son rapport au présent

- Chacun est (co)créateur de ce qu'il vit.
- Dans la communication, il faut renoncer à tout rapport de force.
- Accepter sa charge et lâcher prise.

Jour 1 : 2ème module de 3h00 : Incarner une communication authentique pour une relation-client harmonieuse

Affirmation de soi

Connaître les principes fondamentaux de l'assertivité ; Exprimer une critique constructive et gérer les critiques reçues

- Exercices théâtraux sur l'ancrage, le regard et l'estime de soi, et mises en situation
- Débriefing et traduction avec les situations professionnelles quotidiennes

L'aisance et le rôle actif de l'avocat communicant

Gestion de ses émotions – et de celles du client : verbalisation, non jugement, empathie... ; Accroître sa réactivité et sa capacité d'improvisation

- Exercices d'improvisation de prise de parole et de gestion de l'imprévu. Mises en situations.
- Échanges + Débriefing

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Faire passer son message

Prendre conscience de sa communication non-verbale ; Engager le corps dans sa communication ; Renoncer à convaincre pour mieux faire adhérer

- Improvisations et mises en situations
- Débriefing

Jour 2 : 3ème module de 3h00 : Désamorcer les tensions, gérer les conflits

REMARQUE : Les deux derniers modules ont lieu un mois après la première journée

Retours d'expériences

- Chaque participant relate les situations significatives rencontrées dans le laps de temps écoulé
- Débriefing

Ne pas faire naître les conflits

Se donner les moyens d'une écoute de très grande qualité, la notre comme celle du client ; Transparence et fluidité ; L'important n'est pas ce que je dis mais ce que l'autre comprend

- Exercices d'improvisation sur l'écoute. Mises en situations.
- Échanges + Débriefing

La gestion de conflits

Apprendre à gérer les tensions et les clients mécontents ; Ne pas nourrir le rapport de force ; Ne pas juger mais comprendre les motifs de colère ; Comprendre ne veut pas dire être d'accord

- Comment régler un problème sans l'avoir compris ? : questionner, reformuler, valider
- Mises en situations + Débriefing

Jour 2 : 4ème module de 3 heures : Trainings

Dépasser les derniers écueils ; S'exercer aux situations et cas redoutés ; Dire non à son client tout en gagnant sa fidélité et sa satisfaction ; Progresser dans sa communication pour atteindre une relation-client épanouissante

- Mises en situations choisies par les participants, ex : annoncer les honoraires, refuser un nouveau conseil, mettre fin au rendez-vous qui s'éternise, annoncer un échec...
- Débriefings

Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

Bonus: Après la formation, dans un délai de 2 mois, les stagiaires ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Moyens pédagogiques :

Conférence théâtralisée, improvisations

L'ensemble des documents support de formation seront partagés à l'ensemble des participants.

Équipements nécessaires :

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation spacieuse, un paper-board ou tableau blanc.

Type de public :

Avocats et collaborateurs

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

Délai d'accès : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

Mesures sanitaires : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

Prérequis :

Être en charge de tout ou partie de la relation-client au sein d'un cabinet d'avocat(s).

Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation, réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges.

Interpellation et dynamique introductive du groupe.

Debriefing individuel et collectif

Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Indicateurs de satisfaction et de performance :

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE *

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

** Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme*

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
 - Note générale de la formation : 9,25 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

** Toutes formations confondues*