NOTAIRES

Qualité de service et parcours client

Les insatisfactions portent rarement sur la technique juridique et presque toujours sur l'information, les délais et la disponibilité. La journée traite du parcours client et des points de contact.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Notaires, clercs, collaborateurs en contact avec

PRÉREQUIS
Aucun. dossiers, aux types d'actes et aux situations rencontrées par les participants.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier le parcours client de l'office.
- Identifier les irritants et leurs causes.
- Améliorer l'information et le suivi du client.
- Structurer les moments clés : premier contact, signature, après-vente.
- Mesurer la satisfaction et exploiter les retours.

03 Programme détaillé

M1 Cartographier le parcours · 2 h 00

- Voir l'office du point de vue du client.
- Points de contact, attentes et moments de tension.
- Irritants fréquents : délais, information, joignabilité.
- Écart entre qualité produite et qualité perçue. Atelier — Cartographier le parcours client d'un type de dossier.

M2 Informer et suivre · 2 h 30

- Le principal levier.
- Information sur les étapes, les délais et les pièces attendues.
- Rythme de contact et points d'étape proactifs.
- Outils de suivi partagés avec le client. Atelier — Construire le plan d'information client d'un dossier type.

M3 Moments clés et mesure · 2 h 30

- Soigner ce qui marque.
- Premier rendez-vous, signature et suites de l'acte.
- Accueil, locaux et accessibilité.
- Mesure de la satisfaction et exploitation des retours. Atelier — Construire le dispositif de mesure de la satisfaction de l'office.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-office ou en session inter-offices.

MÉTHODES MOBILISÉES
- Apports courts, ateliers et mises en situation.
- Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
- Fiches-outils, modèles et plan d'action.
- Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
- Analyse du besoin et recueil des attentes.
- Évaluation continue pendant les ateliers.
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
- Émargement des participants
- Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins liés au handicap étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr