



AVOCATS - HUISSIERS DE JUSTICE - NOTAIRES

JOURNÉE INTERPROFESSIONNELLE

VENDREDI 10 DÉCEMBRE 2021

La relation client dans tous ses états

Nouvelles pratiques, nouveaux outils.

Une journée pour s'interroger sur les nouveaux types de relation que les professions juridiques tissent avec leurs clients.

Quatre ateliers pratiques permettront à chacun de se former à la communication, à la gestion des tensions, aux nouveaux outils de communication à distance, à la gestion de la communication digitale et de son e-réputation professionnelle.

Comité d'organisation :

Le Barreau de La Roche-sur-Yon, le Barreau des Sables d'Olonne, la Chambre des notaires de Vendée, la Chambre départementale des huissiers de justices de la Vendée, le Service Formation continue de l'ICES



17 bd des Belges - 85000 La Roche-sur-Yon - 02 51 46 12 13 - ices.fr

PROGRAMME DE LA JOURNÉE INTERPROFESSIONNELLE

08 h 15 **Accueil des participants / Café**
Hall ICES

08 h 30 **Émargement**
Salle de conférence Richelieu

08 h 45 **Ouverture de la Journée**

Armand Bâ, bâtonnier de La Roche-sur-Yon

Geoffroy de Baynast, bâtonnier des Sables d'Olonne

Dominique Rondeau, président de la Chambre des notaires de Vendée

Damien Selosse, président de la Chambre des huissiers de justice de Vendée

I - PLÉNIÈRE

09 h 00 **Le sens de l'humain au service de la relation client**
Et si la réussite de votre développement commercial dépendait de votre sens de l'humain ?

Jean-Marie Pillenière, dirigeant de la société Vakom (La Roche-sur-Yon et Cholet)

Spécialiste du management et des relations commerciales, Jean-Marie Pillenière s'appuie sur les différentes formes d'intelligence comportementale et émotionnelle et sur les soft-skills à développer pour améliorer sa relation client.

II - ATELIERS

Le choix des ateliers s'effectue au moment de l'inscription. Chaque participant choisit deux ateliers. Un rapporteur restituera les points clés de chaque atelier lors de la conférence plénière de clôture.

09 h 30 **Premier atelier**

12 h 00 **Buffet**
Hall ICES

13 h 45 **Deuxième atelier**

16 h 15 **Échanges**
Hall ICES

16 h 45 **Restitution "en image" des ateliers - Clôture**
Salle de conférence Richelieu

Véronique Marguet, formatrice graphique, et les rapporteurs des ateliers

17 h 45 **Fin**

ATELIER 1

Une communication efficace et sereine

Valérie Auzou

Coach (Carron consultants)

Objectifs :

- *Comprendre les attitudes de communication*
- *Aborder les bases de la communication (orale et courriels)*
- *Communiquer en respectant ses interlocuteurs et en se faisant respecter*

ATELIER 2

Gérer la tension et l'agressivité avec les clients

Xavier Doucet

Coach (Viaqualis)

Objectifs :

- *Comprendre la situation pour mieux communiquer et mieux gérer les situations de tension*
- *Connaître les outils et les méthodes pour gérer les situations de tension identifiées avec le groupe et sortir positivement du conflit*

ATELIER 3

Professionaliser les nouvelles pratiques de communication à distance

Denis Tardiveau

Expert en management (Arédiance)

Objectifs :

- *Savoir proposer et utiliser la visioconférence pour la relation client*
- *Ajuster sa posture de communication et structurer le temps*
- *Garantir les conditions techniques et la sécurité des échanges*

ATELIER 4

E-réputation et gestion des avis clients

François Estival

Dirigeant (Guest suite)

Objectifs :

- *Comprendre les enjeux de l'e-réputation et l'impact sur l'activité professionnelle*
- *Maîtriser les principales clés d'action*

*Dans la limite des places disponibles.

Les professions juridiques et la relation client

Cette journée fait suite à la journée d'étude du 8 novembre 2019 sur le divorce qui avait réuni pour la première fois notaires et avocats sur un thème commun.

Fort du succès de cette journée interprofessionnelle, les représentants des avocats et notaires de Vendée ont souhaité continuer de croiser leur regard sur un nouveau sujet, cette fois-ci non juridique, et en y associant les huissiers de justice.

Chaque professionnel du droit a pu expérimenter le fait que sa relation avec les clients a évolué. Leur impatience, parfois leur agressivité, bousculent. Les nouveaux outils de communication numérique modifient grandement la relation. Désormais, les professions juridiques sont confrontées aux commentaires sur internet et les réseaux sociaux.

Cette journée souhaite apporter aux professionnels une meilleure connaissance de ces évolutions et des outils managériaux pour améliorer sa relation client.

La journée est organisée pour permettre des temps d'échange entre les professionnels.

Journée réservée aux professionnels (n° FORMACEN 202101362)

Journée éligible à la formation continue des avocats, huissiers de justice et des notaires (7h)

Inscription obligatoire : bit.ly/ICES-relationclient

Réponse obligatoire avant le lundi 6 décembre

Participation : 30 € (déjeuner inclus)

À régler auprès de votre organisation professionnelle

Contact : Julien Dupont, assistant de direction - jdupont@ices.fr

(Protocole sanitaire appliqué selon les mesures en vigueur)