

<b>Activité 2 - Accueil et accompagnement du client en respectant les règles de déontologie</b>	
<b>Compétences</b>	<p>Conduire les échanges avec les clients</p> <p>Identifier les besoins du client</p> <p>Instaurer une relation de confiance avec le client</p> <p>Participer à la résolution des conflits</p>
<b>Tâches</b>	<b>Délimitation des savoirs au regard des indicateurs de compétences</b>
<b>A1.2 T1- Accueil du client</b>	<p>L'acquisition des compétences afférentes à cette activité nécessite une mise en situation professionnelle de l'étudiant. Dès lors le recours aux jeux de rôles, jeux de coopération...peut constituer des moyens intéressants pour favoriser ces mises en situation. L'intervention d'un professionnel est fortement recommandée. Toute situation de communication rencontrée par l'étudiant au cours de sa formation pourra être exploitée (recherche de stage, démarches administratives, projets, engagement étudiant...) pour nourrir l'acquisition des compétences. Le management notarial de la qualité de l'accueil offre un cadre rigoureux de transmission des compétences. La qualité de la relation avec le client est un vecteur de la confiance du client envers le notaire et ses collaborateurs. L'étudiant est sensibilisé à la prise en compte de la particularité de chaque client et s'applique à une attitude neutre et non discriminante dans le suivi des dossiers.</p>
<b>A1.2 T2- Étude de la demande du client</b>	<p>La fonction d'accueil est essentielle et centrale dans tout type d'organisation. Elle prend une dimension particulière au sein de l'office car le collaborateur chargé de l'accueil est soumis au respect de la déontologie notariale. Il doit faire preuve de discrétion, respecter le secret professionnel ainsi qu'adapter son comportement face au client et lors du suivi de son dossier. Avant les départs en stage, l'étudiant est mis en situation de pratiquer les techniques de communication dans le respect de la déontologie (le lien est utilement fait avec le travail mené dans l'activité 1 de ce bloc de compétences et idéalement avec l'intervention d'un notaire sur le thème). Les observations et les mises en pratique réalisées pendant les périodes de stage font l'objet d'une rétro analyse afin de consolider la maîtrise de ces techniques. Pour développer la conduite d'échanges avec le client, le professeur peut envisager la construction de séquences pédagogiques en co-intervention avec un professionnel en communication, un notaire, ses partenaires et envisager des séances en lien avec le professeur de culture générale ou des enseignants d'autres sections de techniciens supérieurs (BTS Banque, assurance ...).</p>

Tâches	Délimitation des savoirs au regard des indicateurs de compétences
<p><b>A1.2 T3-</b> Renseignement et orientation du client selon sa demande</p> <p><b>A1.2 T4-</b> Justification auprès du client des démarches administratives, juridiques et fiscales à réaliser</p>	<p>Afin d'offrir un service d'accueil de qualité, l'étudiant est formé à l'usage de la méthode de résolution de problèmes pour analyser la demande du client, à l'écoute active et aux techniques usuelles d'entretien. Le professeur insiste sur le respect des droits et des obligations professionnelles et particulièrement sur le respect du secret professionnel. Celui-ci fonde la confiance entre le notaire et le client. Les enjeux et les conséquences sont mis en lumière.</p> <p>L'identification des besoins et du profil du client (en tenant compte de l'illectronisme pour certains) doit permettre à l'étudiant de l'orienter vers le collaborateur compétent compte tenu de l'organisation et du niveau d'équipement de l'étude. L'étudiant doit être à l'aise avec les outils professionnels utilisés à l'accueil de l'office (logiciels professionnels, environnement numérique...) pour adapter ses explications concernant les démarches dématérialisées à suivre par le client.</p> <p>Le professeur propose des mises en situation de communication qui permettent à l'étudiant d'observer le profil, le comportement ainsi que le changement de comportement du client afin d'adopter une posture professionnelle. Il est invité à observer et relever ces éléments pendant les périodes de stage afin d'en faire une rétro analyse pour consolider la maîtrise de cette posture. Cette analyse des besoins du client et la réponse apportée sont corrélées avec les compétences acquises dans les blocs de compétences 2 et 3.</p> <p>L'étudiant est en mesure de prendre en charge une demande de conseils (relevant de ses missions) et de maintenir une relation d'information sur l'avancement du dossier. Il est capable d'appréhender une situation de conflits afin de la déceler et d'avertir le notaire qui prendra en charge la gestion du conflit. Il adopte un comportement réservé et neutre face à un évènement potentiellement conflictuel.</p> <p>À l'ouverture ou en cours de dossiers, l'étudiant présente et justifie les démarches qui sont à réaliser. Il prend appui sur les documents professionnels utilisés dans l'office (questionnaire d'état-civil, fiche de renseignements sur le bien) et maîtrise le déroulement du dossier. En parallèle, la découverte et l'approfondissement de ces démarches sont développées dans les blocs de compétences 2 et 3.</p>