FORMATION AVOCATS · RELATION CLIENT

Accueillir l'émotion du client, garder le cadre.

Le client qui pleure dans votre bureau. Celui qui vous appelle le soir pour la troisième fois. Celui qui conteste les honoraires ou qui vous rend responsable du jugement.

Vos clients traversent souvent les pires moments de leur vie. Cette journée vous donne les mots et les réflexes pour les accompagner sans vous épuiser, protéger la relation… et votre dossier.

Les situations qui coûtent le plus d'énergie.

- Le client en colère ou en détresse au rendez-vous
- L'annonce d'une mauvaise nouvelle ou d'un jugement défavorable
- Les appels et e-mails incessants, les demandes hors cadre
- La discussion sur les honoraires

Objectifs pédagogiques

- Repérer l'état émotionnel du client et y ajuster votre posture
- Accueillir la colère ou la détresse sans la nourrir ni la subir
- Annoncer une mauvaise nouvelle avec clarté et humanité
- Poser un cadre clair : disponibilité, délais, honoraires
- Vous protéger émotionnellement après un rendez-vous éprouvant

Programme

1. **Matin · Comprendre ce qui se joue** : Ce que vivent vos clients, ce que cela réveille chez l'avocat, les pièges de la sur-implication.
2. **Accueillir sans s'envahir** : Écoute active, reformulation, validation : les phrases qui apaisent et celles qui relancent le conflit.
3. **Mise en situation 1** : Le client en détresse au rendez-vous ; l'annonce d'une mauvaise nouvelle.
4. **Après-midi · Poser le cadre** : Disponibilité, honoraires, délais : dire non sans abîmer la relation.
5. **Mise en situation 2** : Le client en colère au téléphone ; la contestation d'honoraires.
6. **Après le rendez-vous** : Récupérer, prendre de la distance, organiser ses « sas » dans la journée.

Informations pratiques

Public	Avocates et avocats, quel que soit le mode d'exercice et l'ancienneté ; collaborateurs et juristes de cabinet
Prérequis	Aucun
Durée et horaires	7 heures · 9 h – 12 h 30 et 14 h – 17 h 30
Lieu et format	Inter à Pau-Lescar ou à Bayonne · intra dans votre cabinet ou votre barreau · visio possible par demi-journées
Groupe	6 à 12 participants
Tarif	390 € par participant en inter · intra cabinet ou barreau dès 1 600 € la journée (jusqu'à 12 participants) · exonéré de TVA (formation professionnelle continue)
Financement	Avocats libéraux : prise en charge possible par le FIF-PL, dans la limite de son plafond annuel (900 € par avocat en 2026). Collaborateurs salariés : financement par le cabinet. Voir les financements.
Méthodes	20 % d'apports courts, 80 % d'entraînement : mises en situation tirées de vos cas

	réels, retours individualisés, livret remis à chaque participant
Évaluation	Questionnaire de positionnement, mises en situation observées, évaluation des acquis et de la satisfaction en fin de formation, suivi à 3 mois
Inscription et délais	Inter : jusqu'à 15 jours avant la session. Intra : 4 à 6 semaines entre le premier échange et la formation. Convention ou contrat envoyé avant le démarrage.
Accessibilité	Une situation de handicap ? Notre référent handicap étudie avec vous les adaptations possibles : en savoir plus.
Formateur	Dominik Hansen
Indicateurs	Nouvelle formation : indicateurs publiés après la première session. Ensemble de nos formations : 9,7/10 de satisfaction moyenne.

Questions fréquentes

Ces heures comptent-elles pour ma formation continue ?
Vous recevez une attestation de présence et de fin de formation, avec le programme détaillé, à joindre à votre déclaration annuelle. La formation porte sur des compétences directement liées à l'exercice de la profession.

Ce que je raconte reste-t-il confidentiel ?
Oui. On travaille sur des situations professionnelles, jamais sur des éléments couverts par le secret : les cas sont anonymisés et rien ne sort de la salle.

Peut-on organiser la formation pour tout le cabinet ?
Oui, en intra, dans vos locaux, avec un programme ajusté à vos contentieux et à votre organisation. Comptez 4 à 6 semaines entre notre premier échange et la formation.

Contact et inscription : 07 82 11 22 85 · hansenformation@gmail.com · hansen-institute.com
Hansen Institute, SAS au capital de 3 000 € · 6 allée de la Maïsoeta, 64230 Uzein · SIRET 830 549 465 00011 · Déclaration d'activité n° 75 64 04937 64 (ne vaut pas agrément de l'État) · Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation · Formation exonérée de TVA.