

Formation accessible à toute personne en situation de handicap, contact par mail à l'adresse :  
referenthandicapformation@genapi.fr  
Pour toute autre question : formation@genapi.fr

## **PROGRAMME de la FORMATION**

### **La dématérialisation des échanges au travers des espaces clients particuliers**

#### **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Maîtriser le fonctionnement général des espaces clients dédiés aux clients particuliers.

#### **PUBLIC**

- L'ensemble des collaborateurs de l'étude

#### **PRE-REQUIS**

- Connaissances métier de la rédaction notariale.
- Disposer d'une version >= à inot premium

#### **LES METHODES PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION**

- Mise en situation sur des cas pratiques

#### **LES MOYENS PEDAGOGIQUES**

- Formation à distance avec une connexion via l'outil Team Viewer sur le matériel informatique du client.
- Mise à disposition d'une documentation en ligne

#### **LA QUALITE DU FORMATEUR**

Formateur Produits Juridiques

---

#### **DUREE**

2 heures

---

#### **NOMBRE DE PARTICIPANTS**

2 personnes

---

#### **ATTESTATION DE FORMATION**

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation à chaque participant

Le plan de formation pourra être adapté en fonction du niveau de connaissance des utilisateurs.

**A noter** qu'un temps sera alloué pendant la formation à la signature des feuilles de présence et à la rédaction du rapport de formation.

## Programme

---

### Consolider la relation clients avec la mise en place de l'espace client

1. **Présentation des enjeux et administration du portail** (paramétrages, console de suivi..)
2. **Espace client – côté Etude**
  1. Ouverture de l'espace client, adresse mail unique dans la fiche client, gestion des adresses mail invalide
  2. Mise en ligne maîtrisée des informations et documents du dossier (pièces, état d'avancement, relevé comptable)
  3. Mise en place des éléments à publier : actualité étude, message d'information juridique, document du dossier, relevé de compte comptable, profil du client, directeur de la publication
  4. Notifications au gestionnaire lors de la réception de nouveaux éléments envoyés par le client et intégration maîtrisée dans le dossier (état civil, documents et données dans l'acte)
3. **Espace client – côté clients et partenaires**
  5. Accès à l'espace client dédié et personnalisé, Acceptation des mentions légales (RGPD)
  6. Visualisation des pièces et renseignements envoyés par l'étude
  7. Centre des notifications
  8. L'onglet : « mon profil »
  9. Communication avec l'étude pour un envoi de pièces et/ou de renseignements.
  10. Application mobile Espace client « Mon Notaire » : Téléchargement dans le store, Notifications push.
4. **Mise en place du questionnaire de vente**
  11. Paramétrages : notification et personnalisation des questions
  12. Mise à disposition et suppression du questionnaire
  13. Intégration des données dans iNot Actes.
5. **Mise en place du questionnaire succession**
  - Paramétrages : notification et personnalisation des questions
  - Mise à disposition et suppression du questionnaire
  - Questionnaire côté client : remplissage des données (questionnaire dynamique ayant des questions relatives au défunt, aux héritiers et au patrimoine du défunt)
6. **Mise en place du questionnaire Perval**
  - Partage côté étude : mise à disposition et suppression du questionnaire
  - Questionnaire côté client : remplissage des données

*Le plan de formation pourra être adapté en fonction du niveau de connaissance des utilisateurs.*

**A noter** qu'un temps sera alloué pendant la formation à la signature des feuilles de présence et à la rédaction du rapport de formation.

- Intégration de la fiche descriptive de la fiche immeuble

## **7. Application mobile Espace client**

- Téléchargement dans le store
- Notifications push