

3h pour mieux comprendre son client et vendre mieux – DISC niv 2



Public

Commercial, indépendant, dirigeant, et plus généralement, toute personne souhaitant améliorer sa relation client.



Méthodes mobilisées

Recueil des attentes des participants. Apports théoriques et pratiques. Échange d'expérience. Études de cas. Mise en situation.



1/2 journée

(3h présentiel)

Tarif INTER : 150 €

Tarif INTRA : sur devis



Réf. : EBEE-001



Pré-requis

Connaître son profil DISC et les bases du modèle.
Avoir des situations sur lesquelles travailler.



Suivi et évaluation

Feuilles d'émargement. Certificat de réalisation. Évaluation du bénéficiaire (QCM, mise en situation). Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.



Les plus

- Formation finançable par votre OPCO et le FAF.
- Diagnostic individuel et travail sur ses propres pratiques.
- Pédagogie alternant apports et mise en pratique.
- 1h de coaching indiv. post-formation offerte.

Objectifs

Mieux comprendre son fonctionnement personnel, prendre conscience de son impact sur les autres, développer ses qualités et son potentiel, améliorer son efficacité relationnelle, cette formation vous aidera à mettre en place des stratégies de réussite, à vous adapter aux exigences de votre environnement et de vos clients, à mieux communiquer avec autrui et à accroître votre force de vente.

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de :

- Adapter la forme de votre communication pour mieux être entendu sur le fond.
- Comprendre les différences et les ressorts de chacun des profils de couleurs.
- Vous positionner et comprendre ses propres réactions face à ses interlocuteurs.
- Présenter avec succès un concept ou un produit à des interlocuteurs différents.

Programme

1ère heure : immersion et interactivité

- Rappel des concepts de bases du modèle DISC.
- Exploration approfondie des différents profils DISC et de leurs caractéristiques distinctives : comportements, modes de communication préférentiels, motivations, gestion du temps, modes de prise de décision...

Travaux pratiques : Mise en situation et échanges avec les participants sur leurs expériences et leur vécu.

2ème heure : mise en pratique en groupe

- Identifier le style préférentiel de son client.
- Développer ses compétences en communication en utilisant les forces de chaque style DISC.

Travaux pratiques : Mise en situation. Débriefing collectif.

3ème heure : consolidation et optimisation

- Gérer un client difficile par un feedback constructif, en se basant sur ses préférences comportementales.
- Élaborer un plan d'action personnalisé, adapté à son propre contexte professionnel, afin de renforcer son approche de la relation client.

Travaux pratiques : Jeu de rôle et mise en situation. Débriefing collectif. Contrat individuel de changement.



FORFAIT EN OPTION

- Remise du rapport personnel pour découvrir ses styles DISC naturel et adapté, ainsi que ses préférences comportementales.
- Débriefing. Question/Réponse.



Pour aller plus loin

- Coaching individuel et groupe de codéveloppement en visioconférence pour ancrer les bonnes pratiques.