

## Mieux communiquer en clientèle avec la Méthode DISC

Les programmes de formation de CONSENSO sont adaptés et « sur-mesure »

**Public :** Tout collaborateur désireux d'améliorer sa compréhension des comportements et des motivations de ses clients.

<b>Prérequis</b>	Formation accessible sans condition particulière
<b>Accès à la formation :</b>	Test de positionnement
<b>Durée</b>	2 jours
<b>Modalité</b>	Présentiel
<b>Lieu</b>	France – formation intra-entreprise
<b>Tarif</b>	990.00€HT par participant
<b>Langue de travail</b>	Français. Possibilité d'animation de groupes en Anglais
<b>Nombre de participants</b>	4 - 6 personnes par groupe

### Objectifs : à l'issue de la formation, les participants

- Identifieront les **différences** et les **ressorts** de chacun des profils couleurs,
- Se positionneront de façon adaptée en fonction de leurs interlocuteurs,
- Présenteront avec succès une proposition à **des interlocuteurs de profils différents**.

### Programme

#### 1. Connaître DISC®, le langage des couleurs

- Le modèle, ses objectifs et ses domaines d'application,
- Le langage des couleurs : simple, observable, universel, neutre et directement opérationnel,
- Associer les 4 couleurs aux profils comportementaux : dominance, influence, stabilité, conformité.

#### 2. Mieux se connaître avec DISC®

- Découvrir son propre profil en couleur avec le rapport personnalisé complet DISC,
- Identifier et comprendre son propre profil comportemental et ses styles préférentiels,
- Reconnaître son mode de communication privilégié et son impact dans la relation.

#### 3. Repérer les différents profils de couleurs

- Reconnaître le profil de son interlocuteur : les mots, la voix, les gestes,
- Identifier les forces et les faiblesses, les motivations et les besoins associés à chacune des 4 couleurs.

#### 4. Renforcer son impact personnel en s'adaptant aux différents profils

- Adapter sa communication aux différents profils de ses interlocuteurs : son patron, ses collègues, ses collaborateurs, ses clients...
- Adapter son comportement en fonction de son objectif, de l'interlocuteur et de la situation.

### **5. Argumenter utilement selon le profil de son interlocuteur**

- Identifier son style de vente
- Repérer ses situations de vente préférées
- Reconnaître au téléphone le style dominant de son client
- Situer au cours de l'entretien les comportements dominants
- Lister les différentes étapes de la vente selon les couleurs
- Argumenter avec les couleurs
- Maîtriser la phase d'objections, de conclusion et de fidélisation

### **6. Définir son plan de développement personnel**

- Se développer personnellement compte tenu de ses forces et de ses axes de progrès,
- Définir des objectifs pour renforcer la qualité de sa communication auprès d'interlocuteurs clés.

### **Méthode d'évaluation et d'animation**

Remise d'un rapport individuel et confidentiel qui sera l'une des bases de travail de la session collective.

Consenso FO