

Mieux impacter sa relation client grâce à la méthode DISC

PUBLIE VISE PAR LA FORMATION

Collaborateurs ayant en relation client de manière régulière ou ponctuelle et/ou destinés à l'être.

PRE-REQUIS

Il n'y a pas de prérequis impératifs pour bénéficier de cette formation, cependant l'intérêt de celle-ci se révélera effectif pour les personnes ayant à intervenir en relation client et/ou destinées à l'être.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Mieux se connaître pour mieux interagir avec les clients et s'adapter

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Identifier son profil de communication et le profil de ses clients
Acquérir des outils de communication interpersonnelle pour mieux interagir avec les clients
S'entraîner à détecter les profils et adapter sa communication
Définir son plan d'actions personnel

CONTENU DE LA FORMATION

Découvrir son profil de communication

- Les 4 profils DISC (Dominant, Influent, Stable, Conforme)
- Les spécificités de chaque profil : comment les reconnaître, comment interagir avec eux
- Identifier son profil et celui de ses clients
- Connaître les spécificités de chaque profil en situation de stress et de changement

S'entraîner à interagir avec des clients

- Mises en situation décontextualisées pour bien s'approprier les profils, apprendre à les reconnaître et bien interagir avec chacun des profils
- Mises en situation professionnelles avec des clients potentiels
- Gérer les situations difficiles en s'appuyant des profils

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

La formation est centrée sur la pratique.

Les participants sont amenés à réaliser des jeux pédagogiques afin de les amener à trouver par eux-mêmes les apports théoriques. Jeux de rôles s'appuyant de situation réelles et vécues sur le terrain. Apports du formateur

Fiches pratiques d'animation d'ateliers collaboratifs à distance

Utilisation de quizz en fin de journée pour consolider les connaissances.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

Une évaluation à chaud sera réalisée pour mesurer la satisfaction des participants.

Le suivi de l'acquisition et / ou de l'amélioration des compétences sera effectuée par le formateur à l'issue de chaque séquence (quizz, production à réaliser).

Des quizz interactifs seront organisés pendant la formation pour renforcer l'ancrage et la mémorisation.

Une évaluation à froid sera réalisée à M+3 pour identifier les impacts opérationnels de la formation.

QUALITÉ DU OU DES FORMATEURS

Nathalie BIANCO

15 ans d'expérience en direction marketing / clientèle

Experte en tant que consultante / formatrice depuis 2007

Certifiée ARC-EN-Ciel DISC

Profil complet : <https://www.linkedin.com/in/nathalie-bianco-83897429/>

DURÉE DE LA FORMATION

1 jour soit 7 h de formation

Formation intra-entreprise & sur-mesure en présentiel pouvant s'organiser en distanciel

Planification et calendrier à définir avec l'entreprise

TARIF

Le tarif est défini avec l'entreprise en fonction de l'offre finalisée

APPRECIATION DE LA FORMATION

Les participants à nos formations déclarent que les objectifs pédagogiques* sont atteints à 91,59 % depuis 2019 et 92,50 % en 2023.

*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2023. Nous communiquons une appréciation plus détaillée de nos indicateurs de satisfaction à la demande des clients.

NB :

- Le déroulé de programme est indicatif ; il sera adapté en fonction des groupes et de leurs hétérogénéités.
- Le label Qualiopi certifie l'organisme de formation. Le programme de formation ne fait pas l'objet d'une certification quelconque ou particulière.
- Pour toutes questions traitant de l'égalité des chances, du handicap et de l'ingénierie pédagogique, veuillez contacter : cindy@kasoo.fr