

## 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.

EN OPTION : Profil Arc En Ciel DISC sur devis



## 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 en Relation Client déclarent que les objectifs pédagogiques\* sont atteints à 91,71 % depuis 2019 et 92,9 % en 2024.

\*Nous vous indiquons le critère « atteinte des objectifs » représentant les effets de nos formations depuis le 20 juin 2019 et depuis le 1er janvier 2024. 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](mailto:cindy@kasoo.fr)



KASOO

5 rue coustou, 69 001 Lyon | [www.kasoo.fr](http://www.kasoo.fr)

06 18 55 03 41 | [cindy@kasoo.fr](mailto:cindy@kasoo.fr)

SIRET : 851 768 879 00013 | Code APE 8559A | TVA : FR 50851768879

SAS au capital de 10 000 €

851 768 879 RCS de Lyon

Enregistrée sous le n° 84691671269 auprès du préfet de région ARA. Cet agrément ne vaut pas agrément de l'Etat