



Mieux se connaître et adapter sa posture commerciale en relation client avec le modèle des couleurs DISC.

Ce document ne vaut que pour exemple de programme.

« Artisante » de la formation je travaille exclusivement sur-mesure sur la base d'un examen approfondi de vos besoins.

Les contenus évoqués et la durée de la formation sont faits pour être ajustés pour répondre à votre contexte et vos attentes.



Mieux se connaître et adapter sa posture commerciale en relation client avec le modèle des couleurs DISC.

DURÉE : 1 jour – 8 heures

FORMAT DE LA FORMATION : Intra-entreprise ou Inter-entreprise

CONDITION DE LA FORMATION : présentiel ou distanciel

MODALITÉS DE LA FORMATION

- Massée
- Synchrones

DATES : nous consulter – à définir en fonction de vos contraintes

DÉLAIS D'ACCÈS : Selon disponibilités et mode de financement

NOMBRE DE STAGAIRES : 12 stagiaires maximum

LIEU : Sur site client ou en centre de formation

TARIF : Nous consulter

MOYENS TECHNIQUES :

- Connexion internet stable
- Accès à un outil de communication distant (le cas échéant)
- Fourniture d'un document reprenant l'ensemble des éléments abordés en cours de formation

ACCESSIBILITÉ : Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas par cas. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans l'hypothèse où le client entend intégrer des personnes en situation de handicap à l'action de formation, ce dernier doit en informer la direction de l'Organisme de Formation suffisamment en amont de l'action de formation.

En effet, l'Organisme de Formation devra, confirmer que :

- les locaux de la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- des mesures compensatoires peuvent être proposées afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou tout au moins réduire les difficultés rencontrées afin de rendre les apprentissages accessibles aux personnes handicapées.

Ces mesures de compensation peuvent influencer sur le coût, les modalités et le délai d'accès à la formation et seront discutées entre le client et l'Organisme de Formation pour trouver les solutions les plus adaptées aux besoins des personnes handicapées, y compris une éventuelle « redirection » vers un organisme habilité.

AGP COACHING

Mieux se connaître et adapter sa posture commerciale en relation client avec le modèle des couleurs DISC.

LE PUBLIC VISE PAR LA FORMATION :

Toute personne souhaitant accroître sa connaissance personnelle et développer ses compétences commerciales.

PRÉ-REQUIS : Renseigner un test DISC sur la plateforme dédiée assessments24*7

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION : A L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE ...

- Mieux se connaître et mieux comprendre son mode de fonctionnement préférentiel.
- Développer son aisance relationnelle sa capacité d'adaptation en relation client.

LES COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître, pouvoir expliquer et exploiter les fondements théoriques du modèle DISC de Marston
- Comprendre son profil DISC personnel et prendre conscience de son mode de fonctionnement préférentiel
- Identifier ses points forts et spécifier ses points de vigilance.
- Prendre conscience de ses forces motrices comme vecteur de motivation et la façon dont elles orientent et conditionnent ses attitudes et comportements.
- Décoder le mode de fonctionnement des autres et adapter son comportement, son discours, afin de faciliter la communication et la coopération avec ses clients.
- Fluidifier ses relations commerciales et gagner en impact.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES : FORMATION / ACTION

- Faire évoluer les pratiques professionnelles des stagiaires par l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Permettre le développement de compétences, outils et méthodes relatives à la connaissance de soi, aux relations interpersonnelles et à la communication en relation client.
- **Impliquante** : le concept de la pédagogie inversée avec l'implication systématique des stagiaires en amont de la formation
- **Inductive** : avec pour point de départ la réalité professionnelle, le vécu, les expériences des participants
- **Active** : avec des études de situations vécues, débriefées avec tact afin de favoriser l'autodiagnostic
- **Participative** : avec des réflexions, des échanges et débats sur les expériences de chacun, ainsi que sur les méthodes, les solutions envisagées et applications concrètes
- **Formation-action** : Co-construction d'un support individuel synthétique portant sur les objectifs travaillés lors de la formation, les apprentissages et outils identifiés, les mises en œuvre, travaux personnels et actions menés. Plan d'action individuel, autours d'objectifs simples et concrets
- Apports théoriques en support de la réflexion personnelle guidée, outils facilitateurs, échanges et feedbacks, analyse de cas pratiques, mises en situation.
- Support de travail PDF.
- Film des expérimentations et mises en situation (le cas échéant).

EVALUATION - VALIDATION

- Evaluation du transfert des acquis en fin de formation
- Mesure de la satisfaction globale post-formation :
- Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.
- Sur demande des participants, possibilité d'un rendez-vous téléphonique individuel avec le formateur en inter-session ou post-formation.

Mieux se connaître et adapter sa posture commerciale en relation client avec le modèle des couleurs DISC.

LE PROGRAMME

Préalable à la formation : Les participants sont invités à renseigner un questionnaire en ligne pour obtenir leur profil personnel DISC version « commerce ». Ils réfléchissent à ce que signifient pour eux les couleurs Rouge, Jaune, Vert, Bleu.

Exploration du contexte et de la réalité professionnelle du groupe de participants.

A. LE MODÈLE DES COULEURS DISC

- Prendre conscience de la perception de soi et de la perception que les autres ont de soi (inclusion).
- Comprendre quels sont les objectifs et ce qu'est le langage « DISC ».
- Cerner les enjeux du DISC dans le cadre des relations commerciales.

B. MAÎTRISER LES PRINCIPAUX FONDEMENTS DU MODÈLE DISC (à travers l'expérimentation et des jeux Ludo-pédagogiques – jeu de cartes)

- Comprendre l'origine du DISC : l'approche de Marston et les apports de Jung.
- Appréhender les couleurs du comportement et identifier les dimensions comportementales par le biais de jeux en sous-groupes et plénière.
- Maîtriser les 4 grands types de personnalités et leurs caractéristiques associées.
- Intégrer la manière dont nos comportements préférentiels influent sur notre communication avec autrui.
- Identifier ce que chaque couleur apporte à une équipe.
- Cerner l'importance des forces motrices comme vecteur de motivation.

C. S'APPROPRIER LE MODÈLE DISC À TRAVERS SON PROFIL PERSONNEL

- S'approprier son profil personnel et debriefer avec l'aide du formateur.
- Prendre conscience de ses forces motrices. Clarifier ses vecteurs de motivation et la façon de les exploiter.
- Identifier ses zones de confort et ses points de vigilance dans les situations relationnelles et/ou commerciales.

D. S'ADAPTER POUR FACILITER LA COMMUNICATION ET LA COOPÉRATION

- Calibrer, reconnaître le style comportemental dominant d'une personne.
- Savoir adapter son comportement en fonction de la situation, des objectifs poursuivis et du profil de son interlocuteur (exercices de synchronisation).
- Identifier les dérives possibles de communication et de la relation client.

E. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

Mieux se connaître et adapter sa posture commerciale en relation client avec le modèle des couleurs DISC.

LE MODÈLE DES COULEURS – DISC DE MARSTON

Le profil DISC est une analyse « comportementale » qui permet de mieux se connaître, mieux se comprendre, et mieux comprendre les autres et leurs besoins dès lors qu'ils entrent en relation avec autrui ou avec soi.

Le modèle « DISC » met en avant la façon dont nous nous adaptons à notre milieu professionnel et aux personnes qui nous entourent.

Il décrit nos forces et nos limites selon les situations ... Mais surtout, il permet d'améliorer notre mode de communication, notre efficacité au travail et d'adapter notre discours à nos interlocuteurs pour gagner en impact et fluidité.

Le modèle DISC décrit 4 grands styles comportementaux (Dominance, Influence, Stabilité et Conformité), chacun d'eux étant représenté par une couleur à des fins mnémotechniques, ce qui en facilite l'appropriation.

Chaque participant réalise un test en ligne, permettant d'obtenir son profil DISC personnel. Au-delà d'une meilleure connaissance de soi, il s'agit de pouvoir calibrer ses interlocuteurs afin d'adopter un comportement et une communication leur correspondant et favorisant une plus grande efficacité relationnelle.

Le profil DISC permet une restitution **individuelle** et également d'équipe. Il est « spécialisé » en version communication, leadership ou **commercial**. Il peut aussi être utilisé afin de réaliser une analyse 360°.



CERTIFICATIONS ACCRÉDITÉES PAR L'ICF,
LA SHRM, LE HRCI ET L'ATD



AGP COACHING

Anne-Gabrielle PLANCHARD ag.planchard@agp-coaching.fr - www.agp-coaching.fr - 06.81.99.39.66
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52440885144 auprès du préfet de région Pays de la Loire »