Flashez ce QRCode pour accéder à notre site internet

Améliorer l'expérience client en adaptant sa communication à chaque profil DISC

Durée

14.00 Heures

2 Jours

Référence

STD-SOSK01

Pré Requis

Pas de prérequis technique.

Public Concerné

Collaborateur étant en contact fréquent avec les clients.

Objectifs :

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de prendre en compte la personnalité de chacun et la sienne pour adapter sa communication avec le différents profil client pour mieux répondre à leurs attentes et augmenter leur niveau de satisfaction.

Objectifs pédagogiques :

- S'approprier les caractéristiques de chaque profil du système DISC
- Utiliser son profil DISC pour améliorer son organisation personnelle
- Utiliser les outils DISC pour mieux communiquer avec les différents profils comportementaux
- Utiliser les outils DISC pour mieux répondre aux attentes de ses client

Contenu

Caractéristiques du système DISC (4h)

- Schéma de la personne
- 4 traits de comportement – 4 couleurs
- Modèle de Marston
- Profil et énergie mobilisée

Mon profil et mon organisation personnelle (3h00)

- Caractéristiques de mon profil
- Moi et les autres : explication des affinités et antagonismes
- Appropriation de mes caractéristiques personnelles

Adaptation de ma communication en fonction des profils (4h00)

- Les indices pour reconnaître les éléments de profil de ses interlocuteurs
- Alignement des profils pour une communication optimale
- Appropriation des réflexes pour s'adapter au profil de ses interlocuteurs

Communication et attentes clients - Partie Mise en situation (4h00)

En trinômes, supervisés par le formateur, chaque apprenant expérimente des situations de communication avec ses clients en tenant compte des différents profils comportementaux du système DISC.

Flashez ce QRCode pour accéder à notre site internet

Moyens pédagogiques

- Présentation didactique multimédia
- Questionnaire préalable pour établir le profil DISC de chaque participant
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Questions / Réponses

Modalités d'évaluation

Quiz d’évaluation des connaissances