

# Améliorer sa relation client à l'aide du DISC

## Public concerné :

Toute personne en situation de vendre, désirant mieux se connaître et améliorer ses interactions avec ses clients en s'appuyant sur un moyen simple, ludique et directement opérationnel.

## Pré requis :

Positionnement en amont de la formation  
Avoir passé le test DISC & Forces Motrices

## Durée :

14 heures de formation collective (possibilité de découpage en 2 journées ou 4 demies-journées)

## Tarifs indicatifs :

**Inter** : 980 € TTC / participant (questionnaire DISC OFFERT)

**Intra** : 1600€ TTC / par groupe (questionnaire DISC OFFERT jusqu'à 6 participants, au-delà 180€ TTC/test/stagiaire)

**Option** : débrief individuel d'1h30 sur devis

## Lieu de formation :

3 bis rue de Billère – résidence Médecis  
64300 Orthez  
(Salle accessible PMR)

## Horaires : *(A titre indicatif)*

9h-12h30 / 14h-17h30

## Mode d'évaluation :

Evaluation de l'atteinte des objectifs en cours et en fin de formation par l'ensemble des participants et par le prescripteur  
Evaluation de la satisfaction du stagiaire à la fin de la formation (à chaud) puis à 3 mois (à froid)

## Sanction de la formation :

Certificat de réalisation

## Effectif :

De 4 à 8 personnes maxi

## Objectifs de formation :

- Avoir une meilleure connaissance de soi, de son style de communication et de ses motivations
- Être acteur d'une action de vente plus efficace favorisant la compréhension et le respect mutuel avec vos clients

## Objectifs opérationnels :

- Comprendre son propre mode de fonctionnement en tant que vendeur
- Savoir identifier le profil des clients
- Mieux appréhender les comportements à adopter avec chaque type de client dans chacune des étapes de vente
- Élaborer son plan d'actions individualisé

## Descriptif de la formation :

Le DISC est une méthode d'analyse comportementale qui permet de mieux comprendre les différentes personnalités de vos clients. Chaque profil de client a ses propres caractéristiques, ce qui peut influencer la façon dont il prend ses décisions d'achat.

Avec cette formation, vous allez apprendre à identifier les différents profils de vos clients et allez également apprendre à adapter votre approche de vente en fonction de chaque profil.

En effet, chaque profil a ses propres motivations, ses propres besoins, et il est important de les comprendre pour mieux vendre.

Cette formation concrète, pratique et ludique vous aidera à améliorer vos compétences de vente en comprenant mieux vos clients.

## Contenus : 1<sup>ère</sup> journée → 6H

### Module 1 : 1h30 « Introduction au DISC »

- Accueil – météo – attentes
- Découvertes des 4 comportements du DISC de Marston
- Exercice : le Personnalisateur

### Module 2 : 1h30 « Découverte des Forces Motrices »

- Les 7 Forces Motrice d'Allport
- Les impacts sur chaque style
- Exercice : the last Padawan

### Module 3 : 1h30 « Le DISC en profondeur »

- Exercice : le DISCO
- Côté lumineux et côté obscur de chaque style
- Force / Limite / Besoin / Peur
- Reconnaître le profil de votre interlocuteur : les mots, la voix, les gestes
- Exercice : Colorstar

### Module 4 : 2h « Comment lire son rapport individuel »

- Comprendre son rapport individuel : naturel vs adapté
- Les déclinaisons
- Les tendances comportementales

### Module 5 - Fin de journée : 30 minutes « Je crée mon plan d'action »

- Exercice : proverbes et citations
- Plan d'action personnalisé
- Remise du profil individuel (rapport d'environ 35 pages)

## Contenus : 2<sup>ème</sup> Journée → 7H

### Module 1 : 3h « Découverte des différents styles de vendeurs issus du DISC »

- Accueil – météo – attentes
- Exercice : Simpson DISCodeur
- A chaque vendeur son style...
- Echanges en binôme

### Module 2 : 3h « L'apport de chaque couleur sur les thèmes des différents types de clients et adaptation de sa manière de vendre »

- Les types de clients
- Les étapes de la vente
  - Présentation & contact + exercice
  - Découverte & exploration + exercice
  - Offre & argumentation + exercice
  - Objection & conclusion + exercice
  - Suivi et fidélisation

### Module 3 - Fin de journée : 1h « Je crée mon plan d'action »

- Plan d'action individuel, pour les principaux clients
- Débriefing & évaluation satisfaction à chaud

## Méthodes pédagogiques :

- Avoir suivi le module de formation « Mieux se connaître pour améliorer sa communication » et avoir passé le questionnaire Disc & Forces Motrices
- Prise en compte des besoins spécifiques des participants
- Alternance d'apports théoriques et applications pratiques (cas concrets et pratiques) pour :
  - Garantir les conditions nécessaires à l'appropriation des outils transmis
  - Offrir une cohérence entre les apports théoriques et leur expérimentation directe
  - Assurer la confidentialité des situations issues du cadre professionnel des stagiaires

La pédagogie réflexive alterne donc exercices pratiques et apports théoriques - cas proposés par le formateur et/ou problématiques amenées par les participants – pour favoriser l'intégration des outils de manière vivante.

La dynamique de groupe nourrit les échanges et enrichit la réflexion collective, tout en facilitant l'intégration de nouveaux réflexes de communication par des mises en situation : des jeux coopératifs, des explorations en sous-groupes, des exercices en binômes, des mutualisations de synthèse.

La démarche pédagogique est essentiellement ludique et active. Elle amène les participants à certaines analyses de leur mode actuel de fonctionnement et de leurs pratiques.

### Moyens techniques :

- Salle de formation équipée de vidéo projecteur, support de diffusion, paperboard, tables et multiprises, le tout respectant le protocole sanitaire en vigueur.
- Supports de formation (power point, cahier d'exercices et dossier technique détaillé pour les stagiaires, jeux numériques, questionnaire en ligne)

### Handicap :

Nous portons une attention particulière à l'accompagnement des personnes en situation de handicap tout au long de notre programme de formation. Pour en savoir plus sur les dispositifs mis en place, consultez notre page dédiée sur notre site <https://www.al-evolution.com/>

### Intervenant :

Audrey Labastie titulaire d'un master 2 en management des RH, dotée de 15 ans d'expérience dans les ressources humaines et l'accompagnement de public en recherche d'emploi et certifiée à l'analyse et la formation DISC & Forces motrices par Assessment 24x7.

Afin de faciliter l'apprentissage des stagiaires, le/la formateur.trice :

- Encourage la participation de tous et soutient l'expression de chacun
- Est attentif.ve aux rythmes, besoins et difficultés individuels
- Est un/une facilitateur.trice neutre, convaincu.e du potentiel de développement de chaque participant
- S'adapte aux événements vécus dans le groupe et s'appuie sur l'expérience des participants

Retrouvez toutes informations sur les membres de l'équipe sur le site internet d'AL Evolution : <https://www.al-evolution.com/>

### Déontologie :

La Formation proposée s'inscrit résolument dans une obligation de moyens. En effet, l'impact positif de la formation sur la pratique professionnelle des stagiaires dépend de leur degré d'implication durant la journée de formation, puis de leur mise en application dans le cadre de leurs missions et actions quotidiennes.

**AL Evolution** s'engage à fournir des outils concrets permettant la montée en compétences des stagiaires par des jeux ludiques, des exercices collectifs, des mises en situation basées sur le vécu professionnel des stagiaires.

**AL Evolution** souligne le besoin de temps propre à chacun pour s'approprier les différents outils expérimentés et la nécessaire volonté des participants de mettre en pratique leurs acquis dans leur cadre professionnel.