



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



Durée
14 heures
2 jours



Prérequis
Pas de prérequis technique.



Public concerné
Collaborateur étant en contact fréquent avec les clients.



Effectif maximum
10 personnes



Qualification Intervenant (e)(s)



Moyens pédagogiques

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



Modalités d'évaluations

Quiz d'évaluation des connaissances

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

Programme

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.



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

Le + DEKRA

- La dématérialisation de la formation,
- Des formateurs, des experts techniques et un réseau de partenaires en France,
- Une méthodologie éprouvée,
- Une pédagogie innovante,
- Un espace client,
- Une démarche RSE avec la fourniture de 90% de nos livrets sous format digital.

Flashez ce QRCode
pour accéder à notre
site internet



Modalités d'accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en oeuvre pour la pleine réussite de ses formations