

Un parcours d'acquisition des connaissances de nos formations :

- Formations entre 1/2 journée et 12 mois
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

LA PERSONA INSTITUT
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2023 :

94%

Taux de satisfaction*

86%

Taux de retour*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction

Améliorer la Relation Client avec l'Outil DISC

Boostez vos compétences en relation client grâce à notre formation "Améliorer ma Relation Client avec l'Outil DISC". Apprenez à identifier et adapter votre communication aux différents profils DISC pour offrir un service personnalisé et augmenter la satisfaction client. Une journée pour transformer vos interactions clients et renforcer leur fidélité !



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : contact@lapersona.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.



Objectifs pédagogiques

- Comprendre le modèle DISC et ses applications en relation client.
- Identifier et adapter les styles de communication en fonction des profils DISC des clients.
- Développer des stratégies pour améliorer la satisfaction et la fidélisation client.
- Utiliser les résultats du test DISC pour améliorer le fonctionnement collectif de l'équipe.



PUBLIC

- Responsables de la relation client
- Chargés de clientèle
- Commerciaux et vendeurs
- Toute personne impliquée dans la gestion des relations clients



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques, exercices pratiques et ateliers, études de cas
- Simulations et jeux de rôle, feedback et auto-évaluation**



DURÉE DE LA FORMATION

- 1 jour (de 9h à 17h)

AVANT LA FORMATION

01 - ****Passation du test DISC****

- Chaque participant reçoit et complète un test DISC avant la formation.
- Analyse des résultats individuels pour une meilleure personnalisation de la formation.

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

MATIN

01 - **Accueil des participants et présentation du programme**

- Objectifs de la formation
- Présentation des formateurs et des participants
- Distribution et explication des résultats du test DISC

02 - **Introduction au modèle DISC**

- Historique et fondements du modèle DISC
- Les quatre profils DISC : Dominance, Influence, Stabilité, Conformité
- Discussion sur les résultats des tests DISC des participants

03 - **Comprendre les profils DISC des clients**

- Caractéristiques de chaque profil DISC
- Identifier les profils DISC des clients à partir de leurs comportements et communications

PAUSE

04 - **Adapter sa communication en fonction des profils DISC - Ateliers**

- Techniques pour communiquer efficacement avec chaque profil DISC
- Exercices pratiques de mise en situation

APRÈS-MIDI

05 - **Stratégies de gestion de la relation client avec l'outil DISC**

- Personnalisation de l'approche client selon les profils DISC
- Gestion des attentes et des besoins spécifiques de chaque profil

06 - Résolution des conflits et gestion des plaintes

- Techniques pour résoudre les conflits en tenant compte des profils DISC
- Gestion des plaintes de manière efficace et constructive

PAUSE

07 - Fidélisation client avec le modèle DISC

- Stratégies pour renforcer la fidélité des clients en fonction de leurs profils
- Mise en place de plans d'action personnalisés pour chaque type de client

08 - Améliorer le fonctionnement collectif avec DISC

- Utiliser les résultats du test DISC pour optimiser la collaboration au sein de l'équipe
- Techniques pour harmoniser les styles de communication et de travail en fonction des profils DISC

CLÔTURE DE LA FORMATION

- Synthèse des compétences acquises
- Évaluation et feedback des participants
- Conclusion et remerciements



Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

Nous contacter

 06.03.88.80.96

 contact@lapersona.fr

 www.lapersona-institut.fr

Accompagnement de la
Connaissance à la Compétence
Au Poste de Travail

Mise à jour en Mars 2024.