CABESTAN FORMATION
LA FORMATION VRAIMENT PROFESSIONNELLE

Formation Favoriser son relationnel client et ses ventes avec l'outil DISC | 1 jour

Code module : 696 - **Version :** 1

Durée : 1 jour (7 heures)
Composition du groupe : De 2 à 12 personnes
Pré-requis : Aucun prérequis nécessaire

Modalités pédagogiques disponibles :
- ✅ Intra présentiel (dans vos locaux)
- ✅ Intra en classe distancielle
- ❌ Inter présentiel
- ❌ Inter en classe distancielle

Public : Vendeurs, commerciaux, chargés de relation clients

Accès handicapés : Nous consulter pour adapter les modalités de mise en oeuvre

Objectifs pédagogiques :
- Identifier les 4 profils DISC et leurs besoins
- Mieux se connaître en tant que « vendeur » afin d'adapter son discours client
- Faire évoluer son « process de vente » en intégrant les préférences des 4 profils
- Développer une agilité relationnelle pour convaincre ses clients en adaptant son style comportemental

Méthodes pedagogiques :
- Exposé
- Tests
- Travaux de groupes
- Mises en situation
- Validation des acquis par des questionnaires, tests d'évaluations
- Remise d'un support de cours par voie dématérialisée à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :
Questionnaire d'évaluation

Modalités de sanction :
Formation non certifiante
Remise d'une attestation de fin de formation

Intervenant :
- Formateur expérimenté, CV sur demande

Suivi de formation :
- Feuille de présence émargée par demie-journée

Moyens et assistance pédagogiques en distanciel :
• Formation par visioconférence : type classe virtuelle avec assistance technique et pédagogique synchrone
• Matériel requis : ordinateur avec webcam, micro et casque ou hauts-parleurs + connexion internet
• Chaque participant doit disposer d'une adresse e-mail valide

Modalités et délais d'accès / pédagogiques :
• Délai de réponse à la demande de devis sous 48 heures après prise de contact par téléphone, e-mail ou formulaire.

Cette formation de type « relation client DISC » peut transformer l'approche d'un commercial en lui offrant une compréhension fine des comportements humains. En identifiant rapidement le profil DISC de ses clients (Dominance, Influence, Stabilité, Conformité), le commercial peut :
• Adapter son discours : Utiliser un langage et un ton qui résonnent avec le style de communication du client.
• Créer un climat de confiance : Répondre précisément aux besoins et aux attentes du client, qu'il recherche des résultats rapides (Dominance), une relation chaleureuse (Influence), une approche rassurante (Stabilité) ou des détails précis (Conformité).
• Augmenter son taux de conversion : En personnalisant son approche, il améliore son efficacité dans la gestion des objections, la négociation et la conclusion des ventes.
Cette formation permet donc au commercial de mieux comprendre ses interlocuteurs, d'établir des relations plus solides et d'atteindre ses objectifs de manière plus stratégique.

PROGRAMME

1- Comprendre le modèle DISC de Marston
- Comprendre les origines de ce modèle et prendre conscience des biais de perception
- Identifier les caractéristiques comportementales des 4 profils : postures, énergie, gestuelles, voix, mots, ...
- Distinguer leurs modes de fonctionnement, afin de développer son potentiel de communication

2- Mieux se connaître en tant que "vendeur"
- Identifier son propre profil (Test individuel de sensibilisation sur son profil dominant)
- Reconnaître son profil « commercial », tout en distinguant ses styles relationnels (Atelier en équipe)
- Prendre conscience de ses forces/faiblesse et comment développer ses « couleurs » les plus faibles (Réflexion individuelle)

3- Reconnaître les profils de nos prospects et clients
- Repérer les profils de nos prospects et clients : comment les reconnaître rapidement et s'adresser à chacun des profils ?
- Identifier leurs motivations et besoins associés à chacune des 4 « couleurs » pour mieux persuader (SONCASE croisé au DISC)
- Adapter les étapes de ventes en fonction de chaque profil DISC (Atelier en équipe et jeux de rôles)

4- Optimiser sa relation client et s'adapter pour améliorer ses ventes
- Faciliter la prise de contact (pitch), en évitant les erreurs comportementales
- Développer son écoute active, pour découvrir leurs attentes explicites et implicites
- Synchroniser sa communication en fonction des profils
- Convaincre et adapter son argumentation
- Rebondir sur les objections, en développant son agilité relationnelle pour mieux conclure son échange
  (Jeux de rôles et mises en situation)
- Reconnaitre les bonnes pratiques pour mieux communiquer au quotidien (Rédaction de son plan d'actions)