

Améliorer sa relation client grâce au modèle AEC DISC (ou méthode des couleurs)

Progresser, fidéliser et vendre avec la méthode des couleurs

L'objectif de cette formation est de développer les compétences en communication adaptée aux différents profils de clients. La formation vise à enseigner aux conseillers comment identifier et interagir efficacement avec divers styles comportementaux, en se basant sur le modèle DISC. Cette formation aide les participants à mieux se connaître et à comprendre leurs clients

CB9/MAJ 08/01/2024	1 jour - 7 heures	Intra ou Inter	Devis sur demande
--------------------	-------------------	----------------	-------------------

Contactez-nous

Charles Brillet

Formation & Coaching

Tel 33 623 857 027

contact@charlesbrillet.com

www.charlesbrillet.com

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître et comprendre les différents profils comportementaux DISC.
- Moduler la communication en fonction du profil DISC du client.
- Identifier son propre style DISC et son impact sur les interactions.
- Appliquer le modèle DISC pour gérer efficacement les situations clients, y compris les défis.

Objectifs opérationnels

- Mettre en pratique la reconnaissance des profils DISC.
- Adapter les techniques de communication lors d'interactions clients;
- Réaliser une auto-réflexion pour améliorer sa propre efficacité.
- Appliquer les stratégies DISC dans la gestion quotidienne des relations clients, y compris dans les cas difficiles.

Pré-requis

Pas de pré-requis, débutant ou confirmé.

Publics

- Collaborateurs d'agence d'assurance, y compris les conseillers clients et commerciaux d'agence
- Managers d'agence d'assurance
- Agents d'assurance

Profil animateur : Stephanie

Stéphanie, formatrice experte en communication et relation client, détient une certification DISC, soulignant ses compétences en analyse comportementale et en personnalisation de la communication.

PROGRAMME DE LA FORMATION

1. Introduction au Modèle DISC

- Présentation et importance du modèle DISC.
- Communication adaptée en relation client.

2. Comprendre les Quatre Profils DISC

- Détails des profils Dominance, Influence, Stabilité, Conformité.
- Identification des comportements de chaque profil.

3. Communication Efficace avec Chaque Profil

- Techniques spécifiques de communication pour chaque style DISC.
- Mises en situation et jeux de rôle.

4. Auto-évaluation et Connaissance de Soi

- Identification de son propre style DISC.
- Impact personnel sur les interactions client.

5. Application Pratique en Relation Client

- Adaptation de la communication aux besoins du client.
- Exercices pratiques et études de cas.

6. Gestion des Situations Difficiles

- Gestion des interactions difficiles selon les profils DISC.
- Techniques de résolution de conflits.

Conclusion et Plan d'Action Personnel

- Résumé des apprentissages.
- Élaboration d'un plan d'action individuel.



Atelier : Découvrir sa couleur !

Méthodes pédagogiques

- Combinaison d'apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques, ateliers, et mises en situation
- Utilisation de supports pédagogiques spécifiques au thème "AEC DISC Méthode des couleurs"

Dispositif de suivi et d'évaluation

- Avant chaque formation : un questionnaire préalable est envoyé à chaque stagiaire.
- Evaluation des acquis en cours et fin de formation : quizz, jeu de rôle, exercices, qcm,...
- Evaluation de satisfaction en ligne : à chaud et à froid et évaluation du formateur.