



Programme de formation

AMELIORER LA VENTE ADDITIONNELLE AVEC L'OUTIL DISC

Le but de la formation

- ✓ Poser les bases d'une réflexion sur la manière dont vous pouvez agir sur vos comportements et mieux interagir avec autrui.
- ✓ Identifier vos points forts, capitaliser dessus, tout en ayant également un aperçu clair de vos limites et du travail qu'il vous reste à faire pour entretenir ou initier des relations interpersonnelles plus efficaces et plus agréables.
- ✓ Améliorer vos ventes par l'agilité comportementale et la satisfaction client

Les objectifs de la formation

- Reconnaître le profil de vos interlocuteurs
- Améliorer votre communication selon les différents profils d'interlocuteurs
- Adapter son comportement au profil de son interlocuteur
- Adapter mes comportements pour mieux interagir
- Développer la vente additionnelle

Les contenus de la formation

I. Les Profils DISC

- Présentation de la méthode DISC® : principes et origines
- Découvrir les 4 typologies de comportement et leur couleur : "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Les émotions génératrices d'énergie
- Les Forces motrices
- Le profil naturel et le profil adapté

II. Comprendre les comportements

- Les 3 piliers d'une relation : soi, autrui et la situation
- Connaître les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Analyser les principaux obstacles à une bonne communication
- Prendre conscience de ses propres modes de communication

➤ Atelier : **Définir un profil client en 50 Secondes**

III. Analyser les comportements

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de personnalités
- Connaître et reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs
- Identifier et accepter les besoins de l'autre

➤ Atelier : **Analyser un comportement client : attentes et besoins.**

IV. L'Agilité relationnelle dans la vente

- Adapter sa communication tout en gardant sa personnalité
- Être force de proposition tout en préservant la qualité de la relation
- Identifiez les principaux signaux de stress, de blocages de chaque profil
- Exercices et jeux de rôle en situations professionnelles ou personnelles des participants

V. Clients versus Vendeurs

- La Posture du vendeur **VS** La Posture client
- Positionnement client par les couleurs du **DISC**
- Développer une argumentation adaptée aux attentes de son client (**Rouge – Jaune- Vert – Bleu**)
- Négociation et Gestion de l'objection selon le profil du client
- Obtenir l'adhésion client et amorcer la vente additionnelle par le conseil ou la prescription

➤ Atelier : **initiation à la méthode de vente et à la communication interpersonnelle / construction d'un guide d'entretien**

VI. Les Émotions et la Vente

- Identifier les freins à l'achat.
- Rassurer les clients hésitants selon leurs profils.
- Développer efficacement son équilibre émotionnel
- Vos produits et services supplémentaires/ contrôle de connaissance produits
- Les attentes des différents profils clients selon les produits ou services
- Annulations et reports.

➤ Atelier : **travail de mise en situation sur des cas réels**

VII. Être à l'aise dans les situations délicates

- Désamorcer les tensions.
- Canaliser un interlocuteur bavard.
- Calmer un mécontent, un agressif.
- Savoir sortir des situations conflictuelles par la gestion de vos émotions.

Nos principes d'action

Notre outil **DISC** :

Il s'agit d'une analyse comportementale qui permet de mieux se connaître, mieux se comprendre, et mieux comprendre les autres et leurs besoins dès lors qu'ils entrent en relation avec autrui ou avec soi.

Cette analyse est basée sur le modèle du DISC de Marston. Celui-ci décrit 4 grands styles comportementaux (Dominance, Influence, Stabilité et Conformité), chacun d'eux étant représenté par une couleur à des fins mnémotechniques.



ROUGE	VERT	BLEU	JAUNE
Exigeant, énergique et orienté résultat	Social et attentionné	Structuré et méthodique	Communiquant, enthousiaste et influent

L'analyse DISC Styles® met en avant le comportement de base et le comportement adapté de chacun. Le modèle DISC permet alors de comprendre comment nous nous adaptons à notre milieu professionnel et avec les gens qui nous entourent. Il décrit nos forces et nos limites suivant les situations. Mais surtout, il permet d'améliorer notre mode de communication, notre efficacité au travail.

➡ Le DISC constitue la clé d'entrée : en amont, le participant réalisera les tests DISC et recevra son profil comportemental à l'issue de la première session.

VOTRE RAPPORT DISC

Ce rapport personnalisé **DISC** + Forces Motrices, se concentre sur vos tendances naturelles, celles qui influencent votre comportement.

L'ADAPTABILITÉ

En plus de comprendre votre style, le rapport identifiera les manières dont vous pouvez mettre en application les forces de votre style ou agir sur les faiblesses de votre style pour interagir le plus efficacement possible avec autrui. Cela s'appelle l'adaptabilité. Les sociologues l'appellent « l'intelligence sociale ». Dernièrement, on a beaucoup écrit sur le fait que l'intelligence sociale est aussi importante que le quotient intellectuel (QI) pour réussir dans le monde d'aujourd'hui.

Évaluation

- Quiz entrée en formation.
- Evaluation formative, en cours de formation par le biais des mises en situation.
- Quizz fin de formation.
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

Le public concerné

- Toutes personnes ayant une communication téléphonique au sein de l'entreprise.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Chez le client

La durée et les horaires

- Durée : 1 journée + ½ journée pour lever les freins et les difficultés exprimées en retour d'expérience.
- Horaires : 9h-12h / 14h-17h30.

Le formateur

OZIAS FOUTI, Formateur GM ! CONSEIL FORMATION - Certifié sur des outils de développement personnel ciel (DISC)

Domaines de compétences

- Communication, management et relation client.
- Management des équipes.
- Cohésion d'équipe.



- Communication interpersonnelle.
- Gestion des conflits.
- Négociation commerciale.

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr

