

# Programme de formation

## Développer le sens du service client

### Les objectifs de la formation

1. Reconnaître le profil de vos interlocuteurs
2. Améliorer votre communication selon les différents profils d'interlocuteurs
3. Donner du sens à l'enjeu de la satisfaction client interne ou externe
4. Intégrer les principes de la qualité de service dans son quotidien

### 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 adaptions 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.

## Les contenus de la formation

### 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

### Développer sa qualité de service

- Se positionner en prestataire de services
- Identifier ses clients internes ou externes
- Détecter et analyser leurs besoins
- Négocier et mettre en place des contrats de service

Exercice d'application : élaboration d'un contrat de service pour formaliser le besoin du client et la réponse du fournisseur

- Repenser son organisation pour plus de valeur ajoutée
- Repérer les bonnes pratiques et rédiger des procédures
- Miser sur la polyvalence
- Optimiser la circulation de l'information
- Entretenir une dynamique d'amélioration
- Évaluer les services avec l'œil du client
- Utiliser des indicateurs simples, faciles à mesurer
- Analyser les dysfonctionnements et être force de propositions

Exercice d'application : découverte et application d'une méthode de résolution de problèmes

- Développer son esprit de service
- Mettre en place une communication efficace et positive
- Identifier les modes de communication des clients
- Écouter et reformuler leurs attentes
- Développer son rôle d'interface
- Être un relais de l'information efficace
- Privilégier un accueil de qualité
- Créer la confiance

## Nos principes d'action

- Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.



- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.
- Projection PowerPoint
- Mises en situation
- Études de cas / Pratique directe

## Évaluation

- Évaluation à l'issue de la formation QCM
- Evaluation de satisfaction par les participants
- Tour de table collectif avec le formateur en fin de formation pour un plan d'action
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

## Le public concerné

Toutes personnes en charge de la relation client, du management ou du marketing en 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

- Formation chez le client

## La durée et les horaires

- Formation présentielle de 7 heures, 9h00-12h30 ou 14h-17h30.

## Le formateur

**Ozias FOUTI** : Formateur relation client, certifié DISC et Intelligence émotionnelle, Formateur GM ! Conseil Formation

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, [gmerliere@gm-conseil-formation.fr](mailto:gmerliere@gm-conseil-formation.fr)

26/05/2023

4



GM! Conseil Formation EURL au capital de 3000€  
22 rue Marquise de Barol • 49360 Maulévrier • 06.09.89.35.42  
gmeriere@gm-conseil-formation.fr • www.gm-conseil-formation.fr  
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 52490300149, auprès de la région Pays de la Loire  
N° d'immatriculation : 799 459 573 R.C.S. Angers