

Programme de formation

Optimiser vos relations et votre communication avec l'outil DISC

Les objectifs de la formation

1. Reconnaître le profil de vos interlocuteurs
2. Améliorer votre communication selon les différents profils d'interlocuteurs
3. Adapter son comportement au profil de son interlocuteur
4. Adapter mes comportements pour mieux interagir
5. Développer sa conscience émotionnelle

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

Comprendre son profil

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

Analyser le comportement

- 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

Nos principes d'action

- Théorie
- Partage d'expériences de la part des formateurs et stagiaires
- Une pédagogie interactive favorisant l'acquisition des savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Mises en situation
- Études de cas / Pratique directe

Évaluation

- Evaluation formative : par questionnement direct en ligne en cours de formation
- Evaluation sommative à travers un questionnaire de fin de formation.
- 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
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous consulter

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 1 jour soit 7 heures, 9h-12h30 / 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

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.

Cela vous permet de :

- ✓ 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, de 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.

L'ADAPTABILITÉ

En plus de comprendre votre style, il vous permet d'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.