

Intitulé de l'action de formation en présentielle « TECHNICIEN AMBASSADEURS »**Développer une relation client positive avec la méthode DISC**

Contexte : Le commerce n'est pas seulement pour commerciaux. Toutes les personnes qui sont en contact avec le client ont une responsabilité commerciale. Le technicien (e) est souvent l'interlocuteur qui passe le plus de temps avec le client. C'est pourquoi il /elle doit s'approprier les enjeux de la relation client, la fidélisation, le développement du chiffre d'affaires.

Objectif professionnel :

Fidéliser les clients par la qualité de la relation

Objectifs opérationnels et évaluables de développement des compétences :

- Identifier les profils DISC des clients
- Préserver une relation positive même dans les moments difficiles.
- Mettre en place des techniques de ventes additionnelles et de parrainage
- Travailler sur la présentation du PV de fin de chantier avec le paiement

Contenu de la formation :

Découpage sessions	Thématiques	Durées
Session 1	Identifier les 4 profils types DISC de ses clients et les différentes personnalités	4 Heures
Session 2	Gérer les situations difficiles dans la relation client pour fidéliser les clients Analyser le dysfonctionnement et penser Solution plutôt que Problème Savoir expliquer en utilisant un discours positif et " non-technique " Etre solidaire des autres services tout en préservant la relation client	1.5 Heures
Session 3	Maîtriser les clefs de la communication commerciale : Ventes additionnelles ,Parrainage, présentation du PV de fin de chantier	1.5 Heures
	Soit un total de	7 H

Résultats d'évaluations des formations :

- **Satisfaction :** Note moyenne de **8,9/10** sur **272 Avis**

Chrysalide Formations

Création du document le 07/05/2021

Page 1 sur 4

SARL au Capital de 10 000€

33, Route de Grigny 91170 Viry-Châtillon

Tél : 06 61 66 81 48 – Mail : contact@chrysalide-formations.fr

Organisme de formation enregistré sous le N° 11 91 05946 91 auprès du Préfet de Région Ile De France, ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat

SIRET : 49 1967 261 000 26 – APE : 7022Z – N°TVA Intracommunautaire : FR 41 491 967261

- 523 Stagiaires accueillis en 2020



4,7/5

Note moyenne sur 93 Avis



9,3 / 10

Note moyenne sur 112 Avis



4,4 / 5

Note moyenne sur 34 Avis

Public visé :

Assistant(e)s commercial(e)s et collaborateurs des services clients et administrations des ventes

Prérequis :Conditions d'accès

- Exercer une activité en relation directe avec la clientèle
- Avoir effectué une analyse comportementale (Soft Skills) DISC/Couleurs

Prérequis pédagogiques :

- Mettre en place des recherches via internet sur les profils DISC/couleurs

Modalités et délais d'accès :

En amont de la contractualisation, un entretien téléphonique (ou en visio-conférence avec l'outil Microsoft Teams ou Zoom.us) qui permet de :

- Analyser les besoins en formation du Client.
- Vérifier les prérequis.
- Adapter, le cas échéant, l'action de formation aux profils et aux situations des stagiaires.
- Identifier, le cas échéant, la situation de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques...).

Les dates, les horaires, sont déterminés d'un commun accord entre le Client et le Prestaire en amont de la contractualisation.

L'action de formation peut être programmée, selon les souhaits du client, dans les 6 semaines à compter de la contractualisation.

Durée / Calendrier / Lieu de réalisation

- Durée : 7 heures. Soit 1 x 7 heures
- Calendrier : 1 jour (Cf : modalités et délais d'accès ci-dessus)
- Lieu : En présentiel, dans un local adapté à la formation.

Chrysalide Formations

Création du document le 07/05/2021

Page 2 sur 4

SARL au Capital de 10 000€

33, Route de Grigny 91170 Viry-Châtillon

Tél : 06 61 66 81 48 – Mail : contact@chrysalide-formations.fr

Organisme de formation enregistré sous le N° 11 91 05946 91 auprès du Préfet de Région Ile De France, ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat

SIRET : 49 1967 261 000 26 – APE : 7022Z – N°TVA Intracommunautaire : FR 41 491 967261

Dates des formations :

- Inter : Une formation par mois en France.
- Intra : Sur demande en fonction de la disponibilité des consultants, formation disponible sur 1 mois.

Modalités de déroulement (pédagogie), suivi et profil de l'intervenant :

Les modalités, méthodes et outils sont déterminés dans le but de favoriser l'implication du stagiaire.

<i>Modalités pédagogiques et suivi</i>	1 jour de formation collective présentielle Le suivi de l'exécution de l'action de formation se fera au moyen d'une feuille d'émargements signée par le stagiaire et l'intervenant.
<i>Méthodes pédagogiques</i>	Apports méthodologiques, apports théoriques illustrés d'exemples, d'échanges, d'exercices et/ou travaux pratiques.

<i>Moyens et/ou outils pédagogiques</i>	Ressources documentaires mises à la disposition du stagiaire avant, pendant et après la mise en œuvre de l'action de formation (par mail)
<i>Profil de l'intervenant</i>	Consultants-formateurs confirmés dans le domaine de la formation professionnelle et particulièrement du management et de la vente.
<i>Sanction de la formation</i>	Attestation de formation. QCM de validation des connaissances. Résultats du test DISC.

Modalités d'évaluation et sanction de fin de formation :

Evaluation pré-formatrice en début d'action de formation.

<i>Evaluations formatives tout au long de l'action de formation (formalisées dans un document de suivi de la progression pédagogique).</i>	
<i>Evaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels et recueil des appréciations du stagiaire en fin de formation (questionnaire d'évaluation de la formation fourni par l'intervenant).</i>	
<i>Niveau d'accomplissement</i> Stagiaire(s) accueilli(s)	523 accueillis en 2020
<i>Niveau de performance</i> <i>Taux de satisfaction globale des stagiaires</i> <i>Taux d'atteinte des objectifs pédagogiques</i>	93% Evaluation sous forme de quizz

Tarif Au 01/01/2021

Tarif Intra = Stagiaires provenant d'une seule entreprise : 1290 € HT, soit 1548 € TTC par groupe de 4 participants minimum / 8 participants maximum + 50 € HT (60 € TTC) par stagiaire pour l'analyse pré-formative DISC

Tarif Inter = Stagiaires provenant de différentes entreprises 690 € HT, soit 828 € TTC par participant, par groupe de 4 participants minimum / 8 participants maximum + 50 € HT (60 € TTC) par stagiaire pour l'analyse pré-formative DISC

Indicateurs de résultat Accessibilité aux personnes handicapées : Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), Chrysalide Formations propose des adaptations (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques...) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap. Le cas échéant, l'organisme de formation pourra mobiliser des compétences externes (Centre de Ressources Formation Handicap, P.A.S. AGEFIPH-FIPHFP) et les ressources ad-hoc (Accea, Epatech...) pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.

Modalités d'inscription (auprès de) :

M. Bruno LAPLANTINE bruno@chrysalide-formations.fr Tél : 06616668148	Via le site internet : https://chrysalide-formations.fr/inscription
--	---