

Intitulé de l'action de formation à distance (FOAD) :
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. L'assistante est souvent le 1^{er} interlocuteur pour le client dans l'entreprise. 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 et déterminer leurs motivations d'achats/leurs besoins
- Acquérir et mettre en place les bases du comportement commercial dans la relation client
- Préserver une relation positive même dans les moments difficiles.
- Intégrer Les clés de la communication Téléphonique vecteur du développement et de la fidélisation clients

Contenu de la formation :

Découpage sessions	Thématiques	Durées
Session 1	Identifier les 4 profils types DISC de ses clients et les différentes personnalités	2H 30
Session 2	Fidéliser le client par la qualité de la relation Adapter sa stratégie et son attitude en fonction des profils DISC afin de rendre efficace la communication commerciale avec ses clients	2H 30
Session 3	Prendre en compte les attentes du client pour proposer des solutions concrètes Développer l'Ecoute active en utilisant les 5 types de question et les 6 techniques de reformulation	2H30
Session 4	Convaincre son prospect en faisant une proposition orientée bénéfice client adaptée à son profil DISC	2H30
Session 5	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	2 H
Session 6	Maîtriser les clefs de la communication commerciale au téléphone : prise de RDV Ventes additionnelles	2H
	total	14 H

Résultats d'évaluations des formations :

- **Satisfaction** : Note moyenne de **8,9/10** sur **272 Avis**
- **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
- Disposer d'un local adapté à la formation et équipé d'une connexion Internet, d'un ordinateur (ou d'une tablette) et d'une messagerie électronique
- Savoir naviguer sur le Web et se connecter à une solution de visio-conférence

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.

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 20 81 47 39 – 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**

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 : 14 heures
- Calendrier : 4 sessions de 2,5 Heures + 2 sessions de 2 heures à planifier idéalement sous 60 jours maximum (Cf : modalités et délais d'accès ci-dessus)
- Lieu : à distance, dans un local adapté à la formation et équipé d'une connexion internet.

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>	Formation individuelle à distance, 100% synchrone (visio-conférence) 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 et avec Microsoft Teams ou Zoom.us).
<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 :

<i>Evaluation pré-formativ</i> e en début d'action de formation.	
<i>Evaluations formatives tout au long de l'action de formation</i> (formalisées dans un document de suivi de la progression pédagogique).	
<i>Evaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels et recueil des appréciations du stagiaire en fin de formation</i> (questionnaire d'évaluation de la formation fourni par l'intervenant).	
<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 : 1990 € HT, soit 2388 € TTC par groupe de 4 participants minimum / 8 participants maximum + 50 € HT (60 € TTC) par stagiaire pour l'analyse pré-formativ DISC

Tarif Inter = Stagiaires provenant de différentes entreprises 590 € HT, soit 708 € TTC par participant, par groupe de 4 participants minimum / 8 participants maximum + 50 € HT (60 € TTC) par stagiaire pour l'analyse pré-formativ 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. Jacques LEGRAS jacques@chrysalide-formations.fr Tél : 06 20 81 47 39	Via le site internet : https://chrysalide-formations.fr/inscription
---	---