
	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 1 sur 3

N° E01-13

Date : 10/09/2021

Rev 1 **Optimiser sa relation client avec le langage des couleurs**

OBJECTIFS Pédagogiques	<ol style="list-style-type: none"> 1. Découvrir le langage des couleurs – méthode DISC 2. Identifier les différents profils comportementaux selon le modèle D.I.S.C 3. Repérer les attitudes et comportements révélateurs du profil du client 4. Identifier les besoins du client et ses motivations d'achat 5. Développer sa flexibilité comportementale face au client et adapter son mode de communication pour une relation gagnante
OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES	<i>Non</i>
PRE-REQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Personne majeure ayant déjà une expérience professionnelle d'au moins 6 mois et exerçant une activité en relation avec du public ou une clientèle. • Langue française
MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Intra • Présentiel
PROGRAMME DE FORMATION	<p><i>Durée : 7 heures</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Présentation du déroulement de la journée</i> • <i>Se connaître les uns les autres</i> • <i>Les règles de séance</i> 2. Découvrir le modèle des couleurs : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Comprendre le modèle D.I.S.C issu des travaux de Marston</i> • <i>La perception de soi et de l'autre à travers le « langage des couleurs »</i> • <i>Les caractéristiques de chaque profil couleur (les atouts et points de vigilances)</i> 3. Les différents types de comportement : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les clefs d'observation de chaque profil couleur</i> • <i>Les quatre types de base</i> • <i>Savoir identifier son profil et celui des autres</i> 4. Les clients en couleur : <ul style="list-style-type: none"> • <i>La typologie couleur des clients</i> • <i>Les besoins de chaque profil couleur</i> • <i>Les motivations d'achat par couleur dominante</i> 5. S'adapter au profil de son client : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ce qu'il faut privilégier et ce qu'il faut éviter pour chaque profil client couleur</i> • <i>Les atouts et les points de vigilance en communication par profil couleur</i> • <i>Les clefs pour endiguer les points de vigilance en communication</i>


	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 2 sur 3

N° E01-13

Date : 10/09/2021

Rev 1 **Optimiser sa relation client avec le langage des couleurs**

	<ul style="list-style-type: none"> • Développer sa flexibilité comportementale et son mode de communication face au client <p>6. Clôture de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quiz d'évaluation des acquis • Les engagements à l'action • Feedback / évaluation de la formation
DUREE	<ul style="list-style-type: none"> • 1 jour • 7 heures
DELAI D'ACCES	<ul style="list-style-type: none"> • 15 jours à compter de la demande du bénéficiaire et selon les agendas respectifs.
PROFIL DES INTERVENANTS	<ul style="list-style-type: none"> • Formateur confirmé • Expert dans la vente et la relation client • Certifier méthode DISC
MODALITÉS D'ÉVALUATION	<ul style="list-style-type: none"> • QCM
NOMBRE DE PARTICIPANTS	De 2 à 8 participants
DATE	<ul style="list-style-type: none"> • A définir avec l'entreprise bénéficiaire
LIEU	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu de l'entreprise ou location de salle de formation
METHODES MOBILISEES	<p>Moyens techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateurs • Vidéoprojecteurs • Paperboard • Tableau blanc • Post-it <p>Méthodes pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • méthodes d'apprentissage interactives stimulant la participation des stagiaires • apport de contenu théorique via un support d'animation ppt reprenant les concepts clés • pédagogie inversée • ludopédagogie : jeux physiques et digitaux • entraînement et mise en situation via des jeux de rôle et des études de cas pratique.

	PROGRAMME DE FORMATION		E-01
	Crée-le : 12/06/2019	Révisé le : 11/05/2021 Révision : 1	Page 3 sur 3

N° E01-13

Date : 10/09/2021

Rev 1 **Optimiser sa relation client avec le langage des couleurs**

COUT DE FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de 1380 € HT* /groupe de 8 stagiaires maximum <p><i>* tarif à adapter selon le projet de l'entreprise et le nombre de stagiaire à former</i></p>
FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> - Chaque participant reçoit : <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Un PDF reprenant les apports théoriques des domaines de compétence étudiés au cours de la formation et/ou des fiches outils sur les principaux concepts clés (fiche cartonnée en format A6)</i> ○ <i>Un certificat de réalisation</i> ○ <i>Un certificat de fin de formation (validation des acquis)</i> - La feuille d'émergence
ACCESSIBILITE	Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque handicap étant spécifique, contactez-nous pour valider les modalités d'accès.
CONTACT	<ul style="list-style-type: none"> 🗨️ Frémondrière Hélène 📞 06 28 89 43 05 ✉️ hfr.helan@gmail.com