

	<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>		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**

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

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

	<b>PROGRAMME DE FORMATION</b>		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**

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