

## Le DISC pour les Relations Clients

---

**Objectifs pédagogiques** : Cette formation vous permettra de mieux vous connaître, d'appréhender vos forces et vos limites dans votre fonction de collaborateurs des services clients, de reconnaître les styles comportementaux de vos clients et de vous adapter en fonction de la situation, et de vos interlocuteurs

**Public visé** : Tous les collaborateurs et/ou managers des services Relations Clients et plus généralement toutes les personnes en contact avec la clientèle souhaitant progresser dans leur fonction de collaborateurs, techniciens ou de managers des services clients

**Prérequis** : Une expérience même courte de la relations clients au sens large est souhaitable. La participation au module [Découverte de la méthode DISC](#) ou la connaissance préalable de celle-ci est fortement recommandée pour optimiser pleinement les enseignements de ce module.

**Méthode pédagogique** : Exposés théoriques - Exercices pratiques – Remise du profil AEC DISC - Support de cours au format numérique reprenant les différentes notions vues pendant la formation

**Durée et modalités** : 1 journées de 7 heures en inter ou intra-entreprise.  
Possibilité d'organiser des formations distancielles par session de 2h30 (3 sessions)

**Dates de formations** : inter-entreprises nous consulter  
intra-entreprise à définir avec le client

**Délais d'accès** : selon conditions de prise en charge de votre OPCO ou financeur

**Tarifs** : sur devis

**Evaluation** : A la fin de la formation, les stagiaires auront compris leur style comportemental dans ses forces et ses limites, défini leurs pistes de progrès et établi un plan d'action pour développer leur savoir-être dans le cadre de leur fonction

**Validation** : Une attestation de participation est fournie au stagiaire ayant suivi l'intégralité de la formation

**Conditions générales de vente – Accessibilité** : [voir sur site](#)

**Formateur** : Thierry OLIVIER, Docteur en Pharmacie, MBA London Business School, 12 ans de direction commerciale et marketing dans l'industrie du médical et la prestation de services. Consultant en développement commercial et formateur depuis 18 ans. Chargé d'enseignement à l'ESSCA Ecole de Management à Angers et Cholet (Marketing, Relations clients, Marketing digital). Consultant certifié DISC depuis 2002 – Consultant certifié Intelligence Emotionnelle EQ-i 2.0

---

## Programme pédagogique

---

### Rappels des notions de bases du DISC

- La communication
- La perception et la subjectivité
- Les typologies DISC : styles de collaborateurs
- Reconnaître les différents styles
- Sources de motivation pour chaque style
- Sources de stress pour chaque style
- Les requêtes les plus fréquentes pour chaque style

### ADONNANTE DEVELOPPEMENT

Evolution et Développement de la PME - Conseil et formation : des outils et des hommes  
Management – Développement commercial – Relations clients

### Les différents styles dans les relations clients

- Le savoir-être dans les relations clients
- Avantages et limites de chaque type

### Application aux différentes situations de la relation client

- Les situations rencontrées dans l'exercice de la fonction Relation Client
- Organisation
- Accueil
- Ecoute
- Traitement des réclamations
- Argumentation réponse favorable et défavorable
- Engagement et motivation
- Suivi et fidélisation
- Autres situations spécifiques des participants
- Communication orale et écrite
- Etc.

### Les postures de la Relation Client

- Les postures du collaborateur Relation Client
- Se mettre à la place du client
- Répondre à chaque style

### Plan de progrès

- Construire votre service Relations Clients en couleur
- Développer votre flexibilité pour adopter la posture qui convient à la situation et au client

### Quelques outils pour aller plus loin

- Pour les managers : profil de poste AEC DISC et profil d'équipe AEC DISC
- Pour aller plus loin : l'Intelligence émotionnelle EQ-i 2.0
- Pour allier le savoir-faire et le savoir-être : Le profil MASTER

## **ADONNANTE DEVELOPPEMENT**

Evolution et Développement de la PME - Conseil et formation : des outils et des hommes  
Management – Développement commercial – Relations clients