

Objectifs pédagogiques

- Développer la capacité à comprendre et gérer ses propres modes de fonctionnement en naturel
- Développer la capacité à prendre en compte les modes de fonctionnement des uns et des autres au profit de l'optimisation des relations interpersonnelles.
- Renforcer la cohésion d'équipe.

Profils et prérequis

- Avoir effectué une analyse comportementale DISC® et moteurs de comportement WPMOT®

Contenu de la formation

Les profils DISC®

- Présentation de la méthode du DISC® : principes et origines
- Découvrir les 4 typologies de comportement et leurs couleurs : "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Les émotions génératrices d'énergie
- Les 8 sous-types Success Insights®
- Le profil naturel et le profil adapté

Mieux se connaître, avec la méthode DISC®

- Identifier, connaître et comprendre son profil DISC®
- Reconnaître son mode de communication privilégié et son impact dans la relation
- Savoir identifier les comportements de nos interlocuteurs
- Apprendre à mieux communiquer

S'adapter à son interlocuteur

- Méthode "flexibilité" adapter sa communication en face à face et sa communication écrite aux différents profils des personnes
- Adapter son comportement en fonction de son objectif et de la situation
- Utiliser le style de décision de son interlocuteur
- Les interactions entre les profils et les relations entre les profils opposés

Mieux connaître ses moteurs de motivation, avec la méthode WPMOT®

- Identifier, connaître et comprendre nos moteurs qui nous mettent en action
- Reconnaître les motivations de nos interlocuteurs
- Adopter un fonctionnement en lien avec les moteurs de chacun pour faciliter la réussite d'un projet
- Anticiper et traiter les situations difficiles
- Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certaines personnes

Organisation Pédagogique

- **Équipe pédagogique**

Tous les formateurs sont des collaborateurs PROGRESS Conseil avec un minimum de 10 années d'expérience professionnelle dans le domaine de cette formation. Nous travaillons quotidiennement sur le sujet traité, ce qui nous permet d'avoir des cas pratiques intéressants et d'être en veille sur ces thématiques. Certifié sur les outils TTI SUCCESS INSIGHT® depuis 2015.

- **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Exposés théoriques – Mise en situation
- Quiz en salle - mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

- **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QMC)
- Formulaire d'évaluation de la formation

Durée :
1 jour

TARIF INTRA – SUR MESURE
1500 € max 8 personnes

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la relation client dans son métier et son propre rôle
- Identifier les fonctionnements des différents interlocuteurs et s'y adapter
- Maîtriser les fondamentaux d'un entretien client et la détection de ses besoins
- Disposer de clés pour faciliter une signature, une recommandation

Profils et prérequis

- Toute personne souhaitant améliorer sa posture client et sa communication interne/externe
- Aucune connaissance particulière

Contenu de la formation

- **Identifier les enjeux de la relation client dans votre métier et son rôle majeur**
 - Comprendre les enjeux de la relation client dans notre métier, dans mon entreprise
 - Mon rôle, ma posture pour être "orienté clients",
 - Connaître notre offre, détecter les attentes clients, ut
- **Identifier les modes de fonctionnement et s'adapter pour une relation client de qualité**
 - Les 8 profils comportementaux de base avec le modèle DISC.
 - Mon fonctionnement, mes zones de confort et d'inconfort dans la relation client
 - Reconnaître le profil de comportement de mon interlocuteur
 - Adapter ma communication au profil de mon interlocuteur
- **Les fondamentaux de la relation commerciale**
 - Découvrir les étapes clés d'un entretien client
 - Utiliser les techniques d'écoute active, d'empathie
 - Inspirer confiance et s'intéresser vraiment à son client : questionnements, ses attentes, motivations, ROI
- **Avoir un discours gagnant pour faciliter la conclusion positive**
 - Savoir présenter son offre, valoriser une mission, vendre le prix
 - Utiliser les méthodes SONCAS, CAP B
 - Gérer les situations difficiles
- **Formation pratique (en demi-groupe)**
 - Jeu de rôles (dont travail en binôme) - Echanges - Plans d'actions individuel
- **Retour d'expérience (3/6 mois après)**
 - Retour sur mise la en application
 - Partage des réussites
 - Difficultés rencontrées et recalages éventuels
 - Plans d'actions individuel

Organisation Pédagogique

- **Équipe pédagogique**

Tous les formateurs sont des collaborateurs PROGRESS Conseil avec un minimum de 10 années d'expérience professionnelle dans le domaine de cette formation. Nous travaillons quotidiennement sur le sujet traité, ce qui nous permet d'avoir des cas pratiques intéressants et d'être en veille sur ces thématiques. Certifié sur les outils TTI SUCCESS INSIGHT® depuis 2015.

- **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Exposés théoriques – Mise en situation
- Quiz en salle - mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

- **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QMC)
- Formulaire d'évaluation de la formation

Durée :
2 Jours et 0,5

TARIF INTRA – SUR MESURE
1500 € par jour Max 8 personnes

Objectifs pédagogiques

- Appréhender la notion d'enjeux et objectifs de son client
- Maîtriser l'étape clé de la découverte et de l'argumentation ciblée
- Faire la différence et se positionner pour gagner l'affaire.

Profils et prérequis

- Tout profil des commerciaux souhaitant optimiser ses techniques de vente pour faire la différence
- Avoir une première expérience commerciale

Contenu de la formation

- **Recueil des attentes en amont de la formation.**

- Introduction
- Rappel des objectifs :
- Qu'est-ce que « vendre » veut dire ?
- Qu'est-ce que « négocier » veut dire ?
- Observations de pratiques actuelles : Apports théoriques : Les étapes du cycle commercial
- La préparation : organiser son temps commercial, connaître ses clients, concurrents

Exercice : préparer un prochain entretien

- **La phase de contact : faire la différence lors des 20 premières secondes**

- Développer son intelligence relationnelle (retour sur le DISC)
- Se mettre en situation miroir avec le client pour augmenter sa réussite.

Exercice : préparation du pitch de l'entreprise, préparation d'un discours de début d'entretien

- **La découverte client, faire parler le client de ses attentes et savoir lire un cahier des charges.**

- Créer les conditions de réussite d'une découverte approfondie
- Utilisation des leviers de questionnement
- Être tourné vers la valeur pour le client
- Engager le client vers le projet et notre proposition

Exercice : jeu de rôles et analyse

- **Engager et conclure, être actif dans la conclusion de l'entretien**

- Identifier les signaux d'achat
- Rester centré sur les enjeux du client

Exercice : Jeux de rôles et analyses.

- **Axes de progrès individuels.**

- **Synthèse**
- **Conclusion – Tour de table**

Organisation Pédagogique

- **Équipe pédagogique**

Tous les formateurs sont des collaborateurs PROGRESS Conseil avec un minimum de 10 années d'expérience professionnelle dans le domaine de cette formation. Nous travaillons quotidiennement sur le sujet traité, ce qui nous permet d'avoir des cas pratiques intéressants et d'être en veille sur ces thématiques. Certifié sur les outils TTI SUCCESS INSIGHT® depuis 2015.

- **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Exposés théoriques – Mise en situation
- Quiz en salle - mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

- **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QMC)
- Formulaire d'évaluation de la formation

Durée :
1 jour

TARIF INTRA – SUR MESURE
1500 € par jour Max 8 personnes

Objectifs pédagogiques

- Développer la capacité à comprendre et gérer ses propres modes de fonctionnement.
- Développer la capacité à prendre en compte les modes de fonctionnement des uns et des autres au profit de l'optimisation des relations interpersonnelles.
- Renforcer la cohésion d'équipe

Profils et prérequis

- Direction, managers, collaborateurs

Contenu de la formation

1. Se connaître (7h)

- Préalable : questionnaire TTI SUCCESS INSIGHT®
- Présentation des concepts DISC et WPMOT
 - a. DISC® : Comment je fais les choses
 - b. WPMOT® : Pourquoi je fais les choses
- Compréhension des profils
- Restitution de son profil naturel et adapté
- Remise du descriptif individuel TTI SUCCESS INSIGHT®
- Compréhension de ses modes de fonctionnement au regard de son profil.
- Incidences sur les relations interpersonnelles.
- Impact sur la communication.
- Compréhension empathique du fonctionnement de l'autre.
- Apport théorique sur le stress

2. Travailler ensemble (7h)

- Tour de table des attentes.
- Rappel des concepts DISC® et WPMOT®
- Comment nos modes de fonctionnement induisent les modes de fonctionnement de l'autre.
- La capacité ou la difficulté individuelle et/ou collective à s'inscrire dans un processus d'équipe.
- Les atouts et déficits d'équipe (un profil d'équipe servira de support à cette étape).
- Gérer les différences.
- Compréhension empathique du fonctionnement de l'autre et des interactions.
- Le rôle et les missions de chacun.
- Synthèse, axes de progrès et plan d'action.

Organisation Pédagogique

▪ Équipe pédagogique

Tous les formateurs sont des collaborateurs PROGRESS Conseil avec un minimum de 10 années d'expérience professionnelle dans le domaine de cette formation. Nous travaillons quotidiennement sur le sujet traité, ce qui nous permet d'avoir des cas pratiques intéressants et d'être en veille sur ces thématiques. Certifié sur les outils TTI SUCCESS INSIGHT® depuis 2015.

▪ Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Exposés théoriques – Mise en situation
- Quiz en salle - mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

▪ Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QMC)
- Formulaire d'évaluation de la formation

Durée :
2 jours

TARIF INTRA – SUR MESURE
1500 € par jour, max 8 personnes

Objectifs pédagogiques

- Comprendre son fonctionnement en tant que manager
- Identifier les profils des collaborateurs
- Apprendre à manager en zone de confort
- Optimiser sur son fonctionnement au quotidien, avec son équipe ou en traverse

Profils et prérequis

- Toute personne ayant en charge le management ou la prise en charge du personnel
- Prise de poste ou exercer une activité d'encadrement
- Avoir effectué une analyse comportementale DISC® et moteurs de comportement WPMOT®

Contenu de la formation

- **Améliorer votre communication interpersonnelle**
 - Identifier et comprendre le mode de fonctionnement des 4 profils de la méthode DISC®
 - Identifier et comprendre les différents moteurs des motivations
 - Adapter sa communication pour être plus convaincant
- **Adapter sa stratégie de communication**
 - Reprise des grands principes DISC® WPMOT®
 - Reconnaître le profil de son collaborateur
 - Rendre efficace la communication avec ses collaborateurs
 - Présentation de son profil et son mode de management
- **Développer son identité managériale**
 - Donner du sens à sa pratique managériale : quel manager je souhaite être ?
 - Développer la motivation de ses collaborateurs
 - Adapter son mode de management
 - Gagner en efficacité managériale
 - Optimiser le fonctionnement de son équipe
- **Le management situationnel**
 - La délégation
 - La gestion du temps et des priorités
 - Fixer des objectifs
 - Remobiliser
 - La gestion des conflits

Organisation Pédagogique

- **Équipe pédagogique**

Tous les formateurs sont des collaborateurs PROGRESS Conseil avec un minimum de 10 années d'expérience professionnelle dans le domaine de cette formation. Nous travaillons quotidiennement sur le sujet traité, ce qui nous permet d'avoir des cas pratiques intéressants et d'être en veille sur ces thématiques. Certifié sur les outils TTI SUCCESS INSIGHT® depuis 2015.

- **Moyens pédagogiques et techniques**

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Documents et supports de formation projetés
- Exposés théoriques – Mise en situation
- Quiz en salle - mise à disposition en ligne des documents supports à la suite de la formation

- **Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation**

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QMC)
- Formulaire d'évaluation de la formation

Durée :
2 jours

TARIF INTRA – SUR MESURE
1500 € par jour max 8 personnes