

## Maîtrisez l'art de la communication en Relation Client grâce à l'approche DISC Pro

**Objectifs** : Cette formation innovante et attractive, basée sur l'approche DISC Pro, permettra aux participants de maîtriser l'art de la communication en relation client et d'améliorer leurs compétences pour une relation optimale avec leurs interlocuteurs.

### LE PROGRAMME 2 Jours

#### Jour 1 : Découverte de l'approche DISC Pro et compréhension des styles de Communication

##### Matinée :

- Introduction : L'importance de la communication en relation client.
- Présentation de l'approche DISC Pro : définition, origines et principes.
- Découverte des 4 styles de communication
- **Mises en pratique** : Autodiagnostic DISC Pro et identification de son propre style de communication.

##### Après Midi :

- Comprendre les forces et les faiblesses de chaque style de communication.
- Identifier le style de communication de ses interlocuteurs.
- **Mises en pratique** : Jeux de rôle et mises en situation pour reconnaître les différents styles de communication.

En amont : pré-diagnostic, Test DISC Pro

Les partages d'expériences sont privilégiés.

Les mises en pratique rythment chaque journée.

En aval des outils et supports sont communiqués en format dématérialisés.

**Participants** : Chargés de clientèle, conseillers clients, Responsable Relation Clients

**Prérequis** : Être en situation de relation clients

#### Jour 2 : Adaptation de sa communication et gestion des situations complexes

##### Matinée

- Adapter sa communication aux différents styles de clients : conseils et techniques.
- Gérer les situations complexes : techniques de désamorçage et de résolution de conflits.
- **Mises en situation** : Jeux de rôle et mises en situation pour s'entraîner à adapter sa communication.

Suite programme au verso

Affiliée à Auxime, Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation

## Maîtrisez l'art de la communication en Relation Client grâce à l'approche DISC Pro

### Après Midi

- Développer son intelligence émotionnelle pour une communication efficace.
- Techniques de communication avancées : écoute active, reformulation, questionnement.
- Atelier pratique : Élaboration d'un plan d'action pour améliorer sa communication en relation client.

### Conclusion

- Bilan de la formation et évaluation des acquis.
- Plan d'action personnel à court et moyen terme.

### Méthodologie

- Présentations interactives, discussions en groupe et exercices pratiques.
- Jeux de rôle pour simuler des situations réelles et favoriser l'apprentissage par l'expérience.
- Analyse de cas concrets et récents pour intégrer les nouvelles tendances.
- Travaux de groupe pour encourager la collaboration et le partage d'expériences.

Affiliée à Auxime, Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation