

FORMATION COMMERCIALE

Optimisez votre communication avec vos clients : DiSC®

Vous êtes-vous déjà demandé pourquoi il est plus facile pour vous de nouer des liens avec certains clients qu'avec d'autres ?

Vous avez sans doute remarqué que vous vous entendez mieux avec des clients qui se focalisent davantage sur le fait d'assurer des résultats fiables et précis. Ou, peut-être vous sentez-vous plus à l'aise de travailler avec les personnes qui ont une attitude énergique.

Le modèle DiSC® est un outil simple qui, depuis plus de trente ans, permet aux employés et représentants de mieux communiquer.

Une méthode reconnue dans le monde entier, utilisée par des milliers d'entreprises et qui a su évoluer pour une meilleure communication dans les situations :

De vente
De négociation
De gestion d'équipe
De relation client et partenaire
De gestion de crises et de conflits

Vous êtes représentant ou gestionnaire, cette formation vous permettra de mieux vous comprendre et de mieux cerner vos interlocuteurs.

Modalités et pré-requis :

- Avant la formation : Quizz à remplir 7 jours avant la formation en classe.

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les différents profils ainsi que leurs nuances.
- Identifier les profils de base de ses interlocuteurs.
- Adapter l'attitude et le discours commercial en fonction des profils.
- Eviter les erreurs de comportement préjudiciables à la communication commerciale.
- Renforcer son efficacité commerciale en sachant mieux utiliser ses points forts et points faibles.

Programme :

Jour 1

- Se familiariser avec le modèle DiSC® et la carte Everything DiSC® Workplace.
- Identifier votre style et explorer vos priorités en milieu professionnel.
- Découvrir les similitudes et les différences entre les styles DiSC®.

Jour 2

- Rappel des différentes étapes d'un entretien commercial en mode développement et/ou fidélisation.
- Rappel des pratiques de traitements des réclamations clients.
- Jeu de rôle préparé en sous-groupe de 3 profils différents sur les 3 premières étapes d'un entretien, d'entretien de vente et de réclamation.

FORMATION COMMERCIALE

Optimisez votre communication avec vos clients : DiSC®

Leviers pédagogiques :

- Profil à renseigner et quizz avant la formation
- Des travaux de groupe favorisant la synergie maximale entre les participants, à qui il est demandé d'avoir renseigné son profil et lu le rapport.

Investissement:

Session publique : \$2,000 +taxes (par participant pour le parcours qui intègre la formation et les modules e-learning, comptant vers l'accréditation annuelle de l'Association Canadienne des Professionnels de la Vente (ACPV).

Session sur mesure en entreprise : sur demande

Contactez-nous : infocanada@mercuri.net.com