



Développer son efficacité commerciale

## Vendre et créer une relation de confiance avec ses clients grâce à la méthode DISC®

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCEFF-DISC | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Performance commerciale > Développer son efficacité commerciale

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 20/09/2024.

### Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Expliquer les principes et origines du modèle DISC®
- Identifier et distinguer les 4 styles comportementaux : "dominance", "influence", "stabilité" et "conformité"
- Analyser les émotions génératrices d'énergie
- Etablir votre profil naturel et votre profil adapté
- Analyser les répercussions concrètes de votre style comportemental sur les différentes étapes de la vente
- Optimiser la préparation de votre rendez-vous, les actions de prospection, la présentation de solutions / produits, les réponses aux objections, les conclusions et le suivi client
- Identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) de votre client
- Etablir les besoins du client, synchroniser votre communication en fonction des préférences comportementales du client
- Mettre en oeuvre la méthode "flexibilité" pour adapter votre communication en face à face et votre communication écrite
- Adapter votre comportement en fonction de votre objectif et de la situation et anticiper les comportements inefficaces dans les situations de tension.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode\*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

\* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

*\*\* ratio variable selon le cours suivi*

## **Prérequis**

Maîtriser les fondamentaux de l'entretien de vente. Avoir réalisé son profil DISC® (test inclus en Inter). Pour plus d'informations concernant la mise en place et le tarif Intra, contactez votre conseiller formation.

## **Public concerné**

Commerciaux itinérants, commerciaux sédentaires et administration des ventes.

## **Cette formation :**

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

# **Programme**

## **1) Avant la formation**

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

## **2) Pendant la formation**

### **Introduction**

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

### **Définir son style de vente**

- Présentation du modèle DISC® : principes et origines
- Découvrir les 4 styles comportementaux : "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Les émotions génératrices d'énergie
- Le profil naturel et le profil adapté
- Prendre conscience de ses préférences comportementales, de ses zones de confort et d'inconfort
- Définir son style de vendeur

### **Gagner en efficacité commerciale**

- Comprendre les répercussions concrètes de son style comportemental sur les différentes étapes de la vente
- Gagner en efficacité dans :
  - La préparation de son rendez-vous
  - Les actions de prospection
  - La présentation de solutions / produits
  - Les réponses aux objections
  - Les conclusions
  - Le suivi client

## **Reconnaître le profil comportemental de son client**

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix)
- Connaître et reconnaître les besoins de ses clients
- Synchroniser sa communication en fonction des préférences comportementales de son client
- Créer une relation de confiance avec ses clients
- Personnaliser son style de vente et son argumentaire en fonction de ses clients

## **S'adapter à son interlocuteur en situation de vente**

- Méthode "flexibilité" : adapter sa communication en face à face et sa communication écrite aux différents profils des clients
- Adapter son comportement en fonction de son objectif et de la situation
- Donner au client ce qu'il attend
- Utiliser le style de décision de son interlocuteur
- Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains clients
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de tension

## **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Simulation d'entretien de vente en fonction du profil couleur du client*
- *Personnalisation de l'argumentaire de vente*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

## **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **3) Après la formation : consolider et approfondir**

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

## **Les + de la formation**

En amont de cette formation, chaque participant complète un questionnaire confidentiel en ligne permettant d'établir son profil personnel DISC®. Pendant le stage, le formateur remet personnellement à chaque personne son profil d'une vingtaine de pages obtenu suite au questionnaire. Les participants découvrent ainsi leurs préférences comportementales et peuvent disposer d'un accompagnement sur mesure adapté lors de la formation. Nos formateurs sont certifiés et ont la triple compétence : DISC®, relation client et commerciale.

## **Accessibilité de la formation**

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

## **Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.