

Créer une relation de confiance avec ses clients grâce à la méthode DISC®

2 j (14 heures)

Ref : DISC

Public

Commerciaux itinérants, commerciaux sédentaires et administration des ventes

Pré-requis

Maîtriser les fondamentaux de l'entretien de vente
Avoir réalisé son profil DISC

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Questionnaire préalable de positionnement
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif
Vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Identifier les profils DISC des clients et déterminer leurs motivations d'achat
- Acquérir et mettre en place les bases du comportement commercial dans la relation client
- Vaincre les objections clients selon la Méthode DISC
- Détecter les ventes additionnelles
- Préserver une relation client positive même dans les moments difficiles
- Mieux se connaître : ses forces, ses limites et ses axes de développement

Programme détaillé

INTRODUCTION

Présentation de chacun

Créer une relation de confiance avec ses clients grâce à la méthode DISC®

Attentes et objectifs visés de chaque participant

Présentation de la formation

DEFINIR 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 EFFICACITE 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

RECONNAITRE 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 A 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

SYNTHESE DE LA SESSION

Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement

Conseils personnalisés

Bilan
