

Adapter son comportement pour enrichir l'expérience client

Format distanciel

Durée : 3h

Prérequis	Avoir réalisé le questionnaire DISC
Public concerné	Manager/ Collaborateur/Indépendant
Lieu de la formation	Distanciel
Calendrier	Nous consulter
Tarifs	Nous consulter

Objectifs

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de :

- ✓ Maîtriser le système de description des comportements DISC
- ✓ Appliquer la méthode DISC pour adapter sa communication avec l'équipe en fonction du profil de chaque collaborateur
- ✓ Adopter la posture de manager-coach pour soutenir le développement des compétences des collaborateurs

Contenu

Ateliers	Détail
Les profils comportementaux	Le schéma de soi Les caractéristiques des 4 profils du système DISC Le modèle de Marston
Le Management par profil	Les interactions entre les profils comportementaux Gestion des clients en fonction du profil de comportement Gestion du collaborateur / interlocuteur en fonction de son profil comportemental
La posture Manager-coach	Méthodologie de la posture manager-coach

Moyens pédagogiques (60% de pratique et 40% de théorie)

- Support de formation multimédia
- Mises en situation
- Groupe de travail
- Questions / Réponses

Indicateur de satisfaction : NPS

(Note attribuée par les participants sur la question de l'applicabilité du contenu)

Modalités d'évaluation

Test de positionnement en fin de formation
Enquête de satisfaction post formation

Modalités d'Accessibilité

NLGC Conseil est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en œuvre pour la pleine réussite de ses formations. Pour préparer votre accompagnement dans les meilleures conditions, merci de nous contacter.

Votre Contact NLGC CONSEIL pour cette formation :

Nadège Le Guernec / Coach professionnel Certifiée / nadege@nlgcconseil.com – 06.72.27.77.01