

PROGRAMME DE FORMATION

Vente et profils comportementaux : adapter son approche client avec la méthode DISC

Comprendre les 4 profils DISC pour mieux cibler, convaincre et fidéliser — adapter son discours commercial à chaque type de client

Fiche de présentation

Intitulé de la formation	Vente et profils comportementaux : adapter son approche client avec la méthode DISC
Organisme de formation	CMI — Centre des Métiers et de l'Impact Créteil (94)
Format	En présentiel ou en distanciel via une plateforme LMS
Durée	7 heures
Public visé	Commerciaux, managers commerciaux, chargés de relation client, dirigeants de TPE/PME en contact avec des clients
Effectif	De 4 à 12 participants
Prérequis	Aucun prérequis. Expérience dans la relation client ou la vente souhaitée.
Accessibilité PSH	Toute demande d'adaptation pour personne en situation de handicap est à adresser au référent handicap du CMI avant la formation.
Tarif	Sur devis
Contact	Président & formateur Mehdi MOCKEL — mehdi@cmi-formation.fr

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les fondements de la méthode DISC et ses 4 profils comportementaux
- Identifier rapidement le profil dominant d'un interlocuteur à partir de signaux observables
- Adapter son style de communication et son argumentaire commercial à chaque profil
- Anticiper les objections et les leviers de décision propres à chaque type de client
- Construire une relation de confiance durable en s'appuyant sur les préférences comportementales de ses clients
- Appliquer la méthode DISC dans des situations de vente réelles : prospection, rendez-vous, négociation, suivi

Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Méthodes utilisées

- Apports théoriques structurés avec supports mis à disposition sur une plateforme LMS
- Autodiagnostic DISC : chaque participant identifie son propre profil en début de journée
- Mises en situation et jeux de rôle : simulations de rendez-vous client avec des profils variés
- Études de cas pratiques tirées de situations commerciales réelles

Évaluation des acquis

- Évaluation de positionnement à l'entrée : quiz de 10 questions (avant démarrage)
- Évaluations formatives intégrées tout au long de la formation
- Évaluation sommative en fin de journée : quiz de 15 questions à choix multiples
- Remise d'une attestation individuelle de fin de formation

Programme détaillé — 7 heures

Thème	Contenu
ACCUEIL ET OUVERTURE — 30 min	
Ouverture	→ Présentation de la formation, du CMI et du déroulé de la journée → Évaluation de positionnement : quiz de 10 questions sur les connaissances initiales → Tour de table : contexte commercial, types de clients rencontrés, attentes
THÈME 1 — INTRODUCTION À LA MÉTHODE DISC — 1h	
Fondements DISC	→ Origine et fondements de la méthode DISC : William Moulton Marston et le modèle comportemental → Les 4 couleurs DISC : Dominant (Rouge), Influent (Jaune), Stable (Vert), Conscientieux (Bleu) → Ce que le DISC mesure — et ce qu'il ne mesure pas : compétences, intelligence, valeurs → Autodiagnostic : identification de son propre profil DISC dominant → Mise en commun : tour de table des profils et premières observations
THÈME 2 — LES 4 PROFILS EN DÉTAIL — 1h30	
Profils DISC	→ Profil D — Dominant (Rouge) : motivations, mode de décision, signaux verbaux et non-verbaux, craintes → Profil I — Influent (Jaune) : motivations, mode de décision, signaux verbaux et non-verbaux, craintes → Profil S — Stable (Vert) : motivations, mode de décision, signaux verbaux et non-verbaux, craintes → Profil C — Conscientieux (Bleu) : motivations, mode de décision, signaux verbaux et non-verbaux, craintes → Profils mixtes et combinaisons : comment les reconnaître et les aborder → Exercice : identifier le profil de clients ou interlocuteurs réels à partir de descriptions
THÈME 3 — DÉTECTER LE PROFIL D'UN CLIENT — 45 min	

Détection Du profil	→ Les signaux observables : langage, posture, rythme, vocabulaire, comportement en réunion → Questions d'exploration pour affiner son diagnostic comportemental → Pièges à éviter : stéréotypes, sur-interprétation, profils masqués sous pression → Exercice pratique : jeux de rôle de détection de profil à partir de mises en situation courtes
THÈME 4 — ADAPTER SON APPROCHE COMMERCIALE — 1h	
Vente Adaptée	→ Adapter son pitch de présentation selon le profil DISC du client → Construire un argumentaire ciblé : quels arguments pour quel profil → Anticiper et traiter les objections selon le profil : ce qui bloque chaque couleur → Les leviers de décision par profil : rapidité, relation, sécurité, preuve → Adapter sa posture, son rythme et son niveau de détail en fonction du profil → Exercice : simulation de rendez-vous commercial — adapter son approche en temps réel
THÈME 5 — FIDÉLISATION ET SUIVI CLIENT AVEC LE DISC — 30 min	
Fidélisation	→ Adapter son suivi post-vente au profil du client : fréquence, format, ton → Gérer les tensions et les insatisfactions selon le profil DISC → Construire une relation de confiance sur le long terme : ce que chaque profil attend → Intégrer le DISC dans ses outils CRM et de suivi commercial
ÉVALUATION ET CLÔTURE — 30 min	
Clôture	→ Quiz d'évaluation des acquis à chaud → Tour de table : retours des participants, questions ouvertes → Remise de l'attestation individuelle de présence et de fin de formation → Questionnaire de satisfaction

Évaluation des besoins et adaptation du parcours

Avant tout accès aux contenus de formation, chaque participant complète un quiz de positionnement disponible sur la plateforme Digiforma. Ce quiz évalue le niveau de connaissances initial sur les thématiques du programme.

En fonction des résultats obtenus, le parcours est adapté individuellement :

- Score inférieur à 50 % : parcours complet recommandé — accès à l'ensemble des modules dans l'ordre séquentiel prévu
- Score entre 50 % et 75 % : parcours ciblé — les modules correspondant aux notions maîtrisées sont accessibles en révision libre, l'apprenant est orienté en priorité vers les modules présentant des lacunes identifiées
- Score supérieur à 75 % : parcours allégé — l'apprenant accède directement aux modules avancés ; les modules de base sont disponibles en consultation libre si besoin

Si un participant identifie des besoins spécifiques non couverts par le parcours proposé — qu'ils soient liés à un contexte professionnel particulier, à une situation de handicap ou à toute autre contrainte individuelle — il est invité à adresser une demande à l'équipe pédagogique à l'adresse suivante :

contact@cmi-formation.fr. Un échange sera organisé afin d'étudier les adaptations possibles et de personnaliser l'accompagnement dans la mesure du possible.

Supports remis aux participants

- Support de formation complet (PDF remis en fin de formation)
- Fiches mémo récapitulatives par thème
- Guide pratique : adapter son discours commercial selon les 4 profils

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Toute demande d'adaptation des modalités pédagogiques, techniques ou organisationnelles doit être adressée au référent handicap du CMI, Isabelle SOEUNG, à l'adresse suivante : isabelle@cmi-formation.fr, au minimum 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation.

Délais et modalités d'accès

Les inscriptions sont ouvertes toute l'année. La formation est organisée en sessions inter-entreprises ou en intra-entreprise, selon les besoins de l'organisation. Toute demande d'inscription doit être adressée par email à contact@cmi-formation.fr. Une réponse est apportée dans un délai de 48 heures à compter de la réception de la demande. La formation peut démarrer dans un délai minimum de 10 jours ouvrés après validation de l'inscription et signature de la convention de formation.

Indicateurs de résultats

CMI mesure et diffuse les indicateurs de résultats suivants pour cette formation :

- taux de satisfaction des participants (questionnaire remis en fin de formation) ;
- taux de réalisation de la formation (participants ayant suivi l'intégralité du programme) ;
- taux d'atteinte des objectifs pédagogiques (évaluation des acquis en fin de parcours) ;
- taux d'interruption en cours de formation.

Ces indicateurs sont calculés à l'issue de chaque session et consolidés annuellement. Ils sont disponibles sur demande auprès de CMI à l'adresse contact@cmi-formation.fr.