AM CONSULTING

FORMATION SUR MESURE

DISC

Le langage des couleurs

Parler le langage de chacun.

Un modèle universel, des mises en situation construites sur votre activité, vos interlocuteurs et vos enjeux.

Vente | Relation client | Management | Communication



Modèle de William M. Marston (1928) · **Présenté par AM CONSULTING**

LE CONSTAT

DISC
le langage des couleurs

On forme aux compétences techniques. Rarement à la lecture de ses interlocuteurs.

Un même message, quatre réactions

Une consigne, un argument, un feedback : ce qui motive l'un peut braquer ou inquiéter l'autre.

On communique comme on aimerait qu'on nous parle

Chacun s'exprime spontanément dans son propre style… qui n'est pas forcément celui de la personne en face.

Des tensions qui naissent de la forme

Ventes manquées, clients insatisfaits, équipes qui se comprennent mal : souvent un décalage de manière, pas de fond.

« Nous ne voyons pas les choses telles qu'elles sont, nous les voyons telles que nous sommes. » — *Le Talmud*

AM CONSULTING

Le DISC en une phrase

Un langage simple, en **4 couleurs**, pour décoder les **comportements observables** — les siens comme ceux de ses interlocuteurs — et **adapter sa communication** à chacun.

4 styles de comportement
Dominance, Influence, Stabilité, Conformité : chacun les combine, avec une couleur dominante.

2 axes de lecture
Comment je perçois mon environnement (hostile ou favorable) et ma capacité à l'influencer (je me sens plus fort ou moins fort que lui).

2 profils par individu
Le profil naturel, ma manière spontanée d'agir, et le profil adapté, celle que mon contexte me fait adopter.

Pas de bon ou de mauvais profil
Un langage neutre, sans étiquette ni jugement de valeur.

LES ORIGINES

William M. Marston

« Le comportement humain est déterminé par la perception que l'on a de son environnement, et par la manière dont on pense pouvoir agir dessus. »

Docteur en psychologie de Harvard, il publie en 1928 The Emotions of Normal People, socle du DISC. Le modèle s'enrichit ensuite des apports de Carl Gustav Jung : rythme, orientation tâche ou relation.

Le saviez-vous ? Marston est aussi le créateur… de Wonder Woman.

LES BÉNÉFICES

DISC
le langage des couleurs

Ce que le DISC vous apporte

Progresser sur soi-même

Mieux connaître son fonctionnement, ses forces et ses limites, et l'effet que l'on produit sur les autres.

Faciliter les relations entre collègues

Comprendre pourquoi l'autre agit différemment, désamorcer les tensions, mieux coopérer au quotidien.

Améliorer la qualité de la relation commerciale

Repérer ce que le client attend vraiment et lui parler dans sa couleur pour convaincre et fidéliser.

Mieux comprendre les leviers de management

Identifier ce qui motive chaque collaborateur et adapter sa façon de déléguer, d'encourager ou de recadrer.

AM CONSULTING

LES PROFILS

4 couleurs, 4 façons d'agir

Chacun combine les 4 couleurs, dans des proportions différentes. On parle de couleur « dominante ».

ROUGE

D

Le décideur

« Bon, on tranche ? »

MOTEUR

Les défis, les résultats

FORCES

Rapide, direct, pragmatique

VIGILANCE

Impatience, peu d'écoute

JAUNE

I

L'enthousiaste

« Génial, on le fait ensemble ! »

MOTEUR

La reconnaissance, le lien

FORCES

Chaleureux, créatif, motivant

VIGILANCE

Dispersion, suivi léger

VERT

S

Le bienveillant

« On va y arriver, en douceur. »

MOTEUR

La sécurité, l'harmonie

FORCES

Écoute, fiabilité, loyauté

VIGILANCE

Fuit le conflit, décide lentement

BLEU

C

L'analyste

« Je veux que tout soit conforme. »

MOTEUR

L'exactitude, la qualité

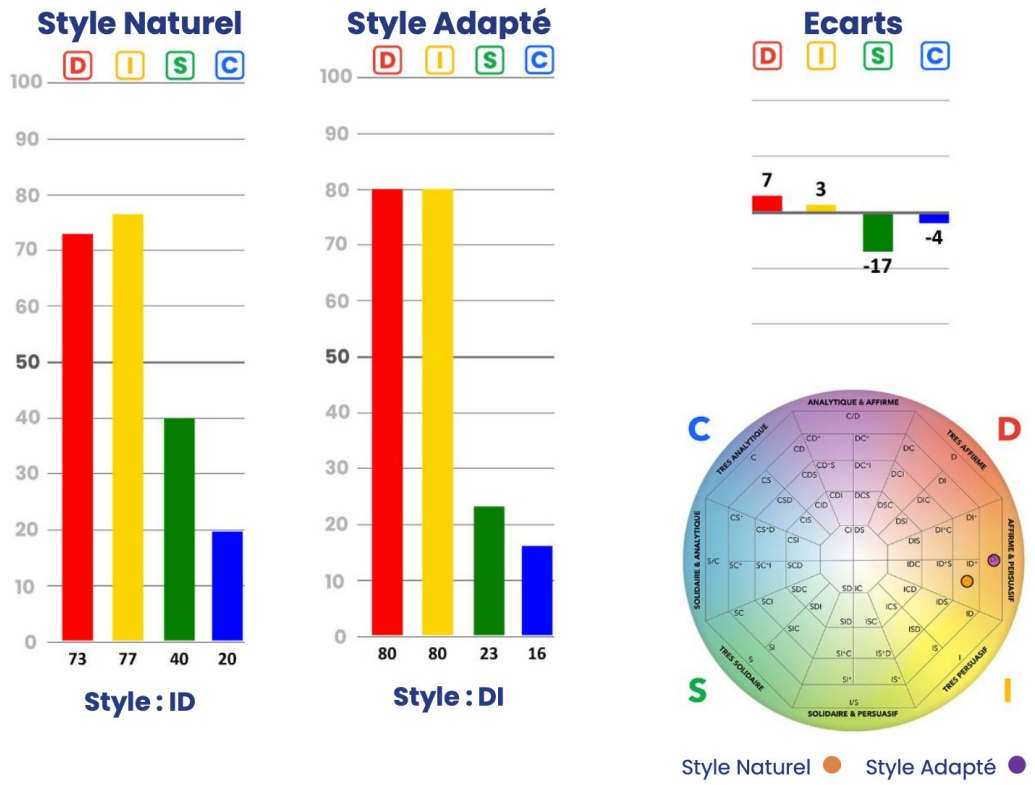
FORCES

Précis, rigoureux, méthodique

VIGILANCE

Perfectionnisme, rigidité

Un profil individuel, précis et visuel



Extrait d'un profil DISC réel (anonymisé)

Le profil naturel

Ma manière spontanée d'agir et de communiquer. Stable dans le temps : c'est ma zone de confort.

Le profil adapté

Le comportement que j'adopte dans mon contexte professionnel actuel. Il évolue avec les situations.

L'analyse des écarts

La comparaison des deux profils éclaire l'effort d'adaptation de chacun. Elle se travaille en formation, avec un accompagnement.

Chaque participant repart avec son rapport



Exemple de rapport (nom du participant masqué)

Un rapport DISC personnel, remis à chacun : un support pour se comprendre pendant la formation… et pour progresser après.

Son style naturel et adapté
Graphiques, écarts et roue des styles

Ses forces
Ce sur quoi il peut s'appuyer

Ses points de vigilance
Ce qui peut gêner ses interlocuteurs

Sa communication
Comment il communique… et comment lui parler

Ses moteurs et ses besoins
Ce qui le motive au quotidien

Ses pistes de progrès
Des axes concrets pour son plan d'action

Outil Assessments 24×7 · certifié ASI · rapport personnalisé aux couleurs d'AM CONSULTING

AM CONSULTING

Les 3 objectifs de la formation

1

Comprendre son profil

… et ses implications pour les autres : ses forces, ses limites, l'effet produit sur ses interlocuteurs.

2

Reconnaître le profil dominant de ses interlocuteurs

Repérer en quelques minutes, à partir de comportements observables, la couleur dominante de ses clients, collègues et collaborateurs.

3

Communiquer dans la couleur des autres

Adapter son discours, son rythme et ses arguments à chacun, sans se trahir, pour être mieux compris.

Le réflexe : parler à l'autre comme j'aimerais qu'on me parle. → **La clé : lui parler comme il a besoin qu'on lui parle.**

LE PROGRAMME

DISC
le langage des couleurs

La formation type : 2 jours, de soi aux autres

JOUR 1 Se comprendre

JOUR 1 · MATIN
Appréhender les différences

- Nous ne percevons pas tous la même chose
- Origines et logique du modèle (Marston, Jung)
- Ce que le DISC est… et n'est pas

JOUR 1 · APRÈS-MIDI
Se connaître

- Les 4 profils : moteurs, forces, limites
- Lecture de son profil naturel et adapté
- Ses angles morts et son effet sur les autres

JOUR 2 Comprendre et convaincre les autres

JOUR 2 · MATIN
Reconnaître ses interlocuteurs

- Verbal, paraverbal, non verbal
- Rythme, orientation, posture
- Entraînement au repérage

JOUR 2 · APRÈS-MIDI
Communiquer dans leur couleur

- Adapter son discours à chaque profil
- Mises en situation sur vos cas réels
- Débrief et plan d'action individuel

2 jours · 14 h
Format type, ajustable

Intra-entreprise
Dans vos locaux

Sur mesure
Vos situations, vos interlocuteurs

Profil DISC
Questionnaire individuel

AM CONSULTING

LE SUR-MESURE

DISC
le langage des couleurs

Un modèle universel, des situations qui sont les vôtres

Le DISC est le même pour tous. Ce qui fait la différence, c'est de s'entraîner sur ce que vos équipes vivent vraiment.

1

Immersion

Un entretien avec vous pour comprendre votre activité, vos interlocuteurs et les moments qui comptent.

2

Collecte

Vos situations réelles : objections entendues, échanges difficiles, décisions à obtenir, verbatims.

3

Construction

Un cas commun à votre métier, joué face à 4 interlocuteurs types, un par couleur, avec leurs répliques.

4

Entraînement

Jeux de rôle en binôme, puis débrief avec une grille d'observation commune.

CE QUI NE CHANGE PAS

Le modèle DISC, les 4 profils, le questionnaire individuel, la rigueur pédagogique.

CE QUI EST CONSTRUIT POUR VOUS

Les situations, les interlocuteurs, le vocabulaire, les exemples, les objectifs à atteindre.

AM CONSULTING

Une situation de votre métier, quatre interlocuteurs

LA SITUATION

Tirée de votre quotidien

Exemple
« Vous devez annoncer une hausse tarifaire à un client historique et conserver le contrat. »

Le même enjeu, **quatre façons de réagir** : chaque participant apprend à repérer le profil et à ajuster son approche.

D Le pressé

« Combien, et à partir de quand ? »

Levier : aller droit au but, lui laisser la décision

I Le relationnel

« On travaille ensemble depuis dix ans ! »

Levier : valoriser la relation, l'impliquer

S Le prudent

« Il faut que j'en parle en interne… »

Levier : rassurer, avancer par étapes datées

C L'analytique

« Sur quels éléments repose cette hausse ? »

Levier : des faits, des chiffres, du temps

Débrief : signaux repérés · adaptation du rythme et du ton · levier utilisé au bon moment · réaction de l'interlocuteur

ADAPTÉ À VOTRE ACTIVITÉ

DISC
le langage des couleurs

Quelques exemples de situations travaillées

ACTIVITÉ	SITUATION TRAVAILLÉE	FACE À
Immobilier	Obtenir un mandat exclusif, défendre un prix et ses honoraires	*Propriétaires, acquéreurs, locataires*
Banque, assurance, conseil	Présenter une solution, traiter une objection sur le tarif	*Clients particuliers et professionnels*
Industrie & B2B	Renégocier un contrat, annoncer une hausse tarifaire	*Acheteurs, grands comptes*
Relation & service client	Désamorcer une réclamation, fidéliser après un incident	*Clients mécontents, usagers*
Management	Entretien annuel, recadrage, annonce d'un changement	*Collaborateurs*
Équipes & projets	Arbitrer un désaccord, obtenir l'adhésion d'un autre service	*Collègues, partenaires internes*

Votre activité n'y figure pas ? C'est justement le principe : la formation se construit à partir de vos situations.

AM CONSULTING

POUR QUI

DISC
le langage des couleurs

Pour tous ceux qui travaillent avec les autres

Équipes commerciales

Mieux comprendre le client pour mieux convaincre.

Relation & service client

Accueillir, rassurer, désamorcer une réclamation.

Managers

Motiver, déléguer, recadrer : adapter son management à chacun.

Équipes projet & transverses

Fluidifier la coopération entre profils différents.

Dirigeants & CODIR

Partager un langage commun au sommet.

Nouveaux collaborateurs

S'intégrer plus vite, comprendre son équipe.

AM CONSULTING

L'ACCOMPAGNEMENT

DISC
le langage des couleurs

Nous vous accompagnons de bout en bout

1 **Immersion**
Votre activité, vos enjeux

2 **Conception**
Vos cas, en 4 couleurs

3 **Questionnaires**
Un profil par participant

4 **Formation**
2 jours, en intra

5 **Suivi**
Ancrage dans la durée

VOTRE INTERLOCUTEUR

Ancien DRH et chef d'entreprise. 25 ans de terrain en ressources humaines, direction d'entreprise, management et conseil. Une formation concrète, construite à partir des situations réelles de vos équipes.

Organisme de formation certifié Qualiopi · prise en charge possible par votre OPCO

POUR ALLER PLUS LOIN

DISC + ICE

Le DISC éclaire les comportements de chacun. L'ICE (Indice de Cohésion d'Équipe) mesure la cohésion du collectif.
Ensemble : des individus qui se comprennent, une équipe qui avance.

AM CONSULTING

Parlons de vos situations.



Un échange de 30 minutes pour comprendre votre activité et imaginer vos premières mises en situation.

Antoine Mesnard

antoine@amcformation.com

AM CONSULTING