

Informations sur le Consultant Coach Formateur



Diplômé de l'École Centrale de Lyon et titulaire du MBA de l'École Supérieure de Commerce de Paris, Dino RAGAZZO a été successivement Technicien commercial, Ingénieur d'essais, Directeur Technique, chef d'entreprise et Conseiller de la Direction Générale d'un grand groupe Industriel.

Il totalise plus de 25 années d'expérience opérationnelle en milieu industriel - entre autre CEGELEC et FRAMATOME - où il a participé à la mise en service d'installations nucléaires.

Pendant 7 ans, il dirige une PME d'ingénierie électrique et maintenance nucléaire. Cette expérience renforce son expertise de la stratégie d'entreprise, du marketing, de la négociation d'importants contrats et des Ressources Humaines. Il obtient la qualification EDF nucléaire et la certification ISO 9000.

Son savoir-faire original, issu de la GESTALT pour milieu professionnel (enseignée par l'école Parisienne de Gestalt et l'institut de CLEVELAND - USA), accompagne avec succès le développement d'organisations diverses en environnements concurrentiels depuis 1998.

QUELQUES REFERENCES

NORTEL NETWORKS ALTADIS CEGELEC POINT P ATLANTIC DELPHI ROCHE DIAGNOSTIC
 ALSTOM LIPHA SANTE EURALTECH STERIA École Supérieure de Commerce de Paris MERILL
 LYNCH (TORONTO) INERIS TRIUNE engineering (SINGAPOUR) BP GARZON (BUDAPEST) BOSCH
 systèmes de freinage MERCURY Interactive BIDDLE LABORATOIRES MAYOLY SPINDLER QUINTILES
 ISTEEL XIRING AOL TIME WARNER THERMOFISHER SCIENTIFIC

14 Allée TAINE
 77330 OZOIR LA FERRIERE
 France

Téléphone mobile : + 33 (0)6 07 13 36 90
 Téléphone : + 33 (0)876 407 397
 Mèl : dino.ragazzo@experiencecoach.com
 Web : www.experiencecoach.com

SIRET 424 366 912 00014
 APE 741G



Améliorer la relation client



Renforcer les schémas de pensée favorisant un commerce* positif avec autrui

Commerce = Relations sociales, amicales ou affectives entre plusieurs personnes

Inventaire des styles de Vie (ISV)®

ISV® est une marque de Human Synergistics Internationa, Plymouth, MI, USA.
LSI® is a registred trademark of Human Synergistics Internationa, Plymouth, MI, USA.

Développé par le Dr. J. Clayton Lafferty de Human Synergistics*, l'Inventaire des styles de vie (ISV) mesure 12 modèles ou styles spécifiques de pensée qui peuvent aider ou gêner la réalisation du potentiel d'une personne.

Les 12 styles mesurés par l'ISV sont organisés en trois orientations générales :

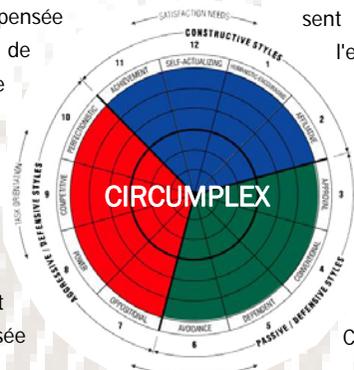
L'orientation constructive qui inclut les styles de pensée d'accomplissement, de réalisation de soi, de valorisation humaniste, et de coopération positive.

L'orientation Passive / Défensive qui inclut les styles de pensée d'approbation, de conventionnalisme, de dépendance, et d'évitement

L'orientation Agressive / Défensive qui inclut les styles de pensée d'opposition, de pouvoir, de compétition, et de perfectionnisme

L'orientation constructive reflète un équilibre sain entre la focalisation sur les personnes et la focalisation sur les tâches connexes. Cette orientation favorise la réalisation des besoins évolués de satisfaction (voir pyramide de Maslow). Les modèles liés à cette orientation sont situés au dessus du circumplex. Les modèles constructifs encouragent l'accomplissement des objectifs de l'entreprise par le développement des personnes. Ils expliquent la synergie et favorisent l'individu, le groupe, et l'efficacité des organisations.

L'orientation Passive / Défensive représente une orientation excessivement forte vers les personnes par opposition aux tâches. Cet excès est la conséquence des besoins prioritaires de sécurité et de sûreté du Client. Les modèles liés à cette orientation sont situés du côté inférieur droit du circumplex. Les modèles Passifs / Défensifs conduisent les personnes à se subordonner aux supérieurs, amplifient le stress, et provoquent la stagnation des organismes. Bien que ces modèles puissent produire une situa-



CIRCUMPLEX: Recherche et développement: Robert A. Cooke, Ph.D. et J Clayton Lafferty, Ph.D. Copyright© 1987-2007 par Human Synergistics. Reproduit avec autorisation

CIRCUMPLEX: Research and development by Robert A. Cooke, Ph.D. and J Clayton Lafferty, Ph.D. Copyright© 1987-2007 by Human Synergistics. Used by permission.

tion prévisible et sécurisante, elle est obtenue au détriment du développement, de l'adaptabilité, et finalement de la survie des organisations.

L'orientation Agressive / Défensive donne une priorité excessive aux tâches par rapport aux personnes. Cette orientation est déterminée par des besoins de sécurité. Les modèles liés à cette orientation sont situés du côté inférieur gauche du circumplex. À l'extrême, les modèles Agressifs / Défensifs mènent des personnes à se concentrer sur leurs propres besoins aux dépens de ceux du groupe et de l'organisation. Bien que ces modèles puissent parfois produire des résultats à court terme, les modèles Agressifs / Défensifs sont plus généralement associés au stress, au turnover, au conflit et dégradent la capacité des organisations à résoudre des problèmes, à prendre des décisions efficaces, à assurer une coordination interne satisfaisante. Ces modèles ne peuvent pas conduire à l'optimisation de la qualité des produits et des services.

Les recherches ont prouvé que les styles mesurés par l'ISV sont liés à un certain nombre d'indicateurs d'efficacité et de succès, parmi lesquels : l'efficacité managériale, le leadership, l'efficacité en matière de résolution de problèmes, la qualité des relations interpersonnelles, le niveau de rémunération, le niveau de responsabilités, la santé individuelle et le bien-être.

Le système ISV est une autoévaluation des modèles de pensée et de la perception de soi. Il se compose de 240 articles. Il faut environ 20 à 30 minutes pour remplir son inventaire. Les résultats de l'ISV sont tracés sur le Circumplex de Human Synergistics.

La prise de conscience de ses schémas de pensée permet ensuite une attention soutenue visant à renforcer les comportements positifs et à réduire ceux qui pénalisent notre commerce.

Des entraînements à de nouvelles pratiques d'échanges sont organisés au cas par cas dans ce programme selon les schémas à améliorer en priorité.

Application à la fonction commerciale

Cette démarche procure les bénéfices suivants :

- Améliore la connaissance de soi (comparaison avec les styles de pensée de 1000 commerciaux).
- Améliore la qualité des relations avec les clients (et aussi avec la famille, les amis, les collègues)
- Améliore la productivité des commerciaux et la qualité du travail.
- Encourage l'acceptation de la situation initiale.
- Structure les orientations prioritaires et la stratégie du changement.
- Permet la mesure des progrès réalisés.

Comment l'ISV® fonctionne-t-il?

* EXPERIENCE n'est pas un agent de Human Synergistics. Les produits et services spécifiques de EXPERIENCE qui s'appuient sur des produits de Human Synergistics n'engagent que EXPERIENCE.