RELATIONS INTERPERSONNELLES - COMMUNICATION

# Outils de PNL : établir le contact, calibrer son écoute et ajuster son langage

Un premier contact raté coûte cher : le client reste sur la réserve, le collègue se ferme, l'entretien tourne court. Beaucoup de professionnels attribuent cela au courant qui passe ou ne passe pas, alors qu'il s'agit de comportements observables et reproductibles. Cette formation de 14 heures est centrée sur quatre outils issus de la programmation neuro-linguistique : la synchronisation, la calibration, le questionnement de précision et la reformulation. Les deux jours reposent sur des exercices répétés en binôme et en trinôme avec observateur, afin que chaque outil soit pratiqué plutôt que décrit.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 590 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Commerciaux chargés de clientèle recruteurs managers et toute personne dont le métier repose sur des entretiens individuels.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Établir un contact ajusté grâce à la synchronisation verbale et posturale
- Calibrer les réactions d'un interlocuteur à partir d'indices observables
- Poser des questions de précision pour lever les imprécisions d'un discours
- Reformuler le propos d'un interlocuteur sans le déformer
- Choisir l'outil adapté au moment de l'entretien

## 03 Programme détaillé

### M1 Entrer en contact

- La synchronisation
- Observation du rythme et de la posture de l'interlocuteur
- Ajustement du débit du volume et du vocabulaire
- Limites de la synchronisation et risque d'imitation
- Reprise du contact après une rupture
- Atelier : Les binômes mènent une conversation courte puis identifient les moments de décrochage.

### M2 Observer finement
- La calibration
- Repérage des indices non verbaux stables chez un interlocuteur
- Distinction entre observation et interprétation
- Vérification d'une hypothèse par une question
- Prise en compte du contexte dans la lecture des signaux
- Cas pratique : Une séquence d'entretien jouée devant le groupe sert de support à un relevé d'indices.

### M3 Préciser le propos
- Le questionnement de précision
- Repérage des généralisations et des omissions dans un discours
- Formulation de questions ciblées sans agressivité
- Traitement des jugements présentés comme des faits
- Dosage du questionnement dans un échange court
- Mise en situation : Un propos volontairement flou est repris jusqu'à obtenir des éléments vérifiables.

### M4 Renvoyer ce qui a été dit
- La reformulation
- Reformulation de synthèse et reformulation de clarification
- Vérification de l'accord de l'interlocuteur
- Reprise d'un désaccord sans l'amplifier
- Enchaînement entre reformulation et proposition
- Mise en situation : Chaque participant conduit un entretien complet en enchaînant les quatre outils.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
Présentiel ou à distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 1 590 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr