EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

# Process Com en pratique : repérer les profils, adapter son canal et sortir des tensions

Connaître les types de personnalité ne suffit pas. En réunion tendue on retombe dans son canal habituel et on cherche encore ses mots. Le modèle reste théorique tant qu'il n'a pas été mis à l'épreuve sur des situations vraies, face à des interlocuteurs qui ne réagissent pas comme le manuel l'annonce. Deux jours d'entraînement intensif pour repérer un profil en quelques minutes, choisir le canal de communication qui passe, reconnaître les besoins non nourris avant le stress et reprendre un échange qui dérape. Le format enchaîne des mises en situation courtes avec un retour immédiat après chacune.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **2 jours — 14 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 1 550 € 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**
Managers commerciaux formateurs et professionnels déjà initiés au modèle souhaitant l'utiliser dans leurs échanges quotidiens

**PRÉREQUIS**
Avoir suivi une formation aux bases du modèle et connaître son propre profil

**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 :

- Repérer les indices de profil dans les premières minutes d'un échange
- Choisir et tenir le canal de communication adapté à son interlocuteur
- Identifier les besoins psychologiques à nourrir chez soi et chez l'autre
- Reconnaître les premiers signes de stress avant l'escalade
- Reprendre un échange qui dérape en changeant de canal

## 03 Programme détaillé

### M1 Repérer vite

- Les indices des premières minutes
- Mots gestes ton et expression : les indices disponibles
- Repérer la partie de personnalité active ici et maintenant
- Distinguer ce qui relève de la base et ce qui relève de la phase
- Se tromper d'hypothèse et la corriger en cours d'échange
- Atelier : Repérage sur séquences courtes puis justification des indices relevés par chacun.

### M2 Adapter son canal
- Parler pour être entendu
- Les canaux de communication et leurs effets sur l'interlocuteur
- Sortir volontairement de son canal préféré
- Adapter l'environnement et le rythme de l'échange
- Les erreurs de canal qui bloquent durablement la relation
- Mise en situation : Même message transmis à quatre interlocuteurs différents avec changement de canal imposé.

### M3 Nourrir les besoins
- Prévenir plutôt que réparer
- Les besoins psychologiques et leur expression au travail
- Repérer un besoin non nourri chez un collaborateur
- Nourrir un besoin dans le cadre professionnel sans surjouer
- Entretenir ses propres besoins pour rester disponible
- Cas pratique : Analyse d'une relation de travail dégradée sous l'angle des besoins non nourris.

### M4 Gérer le stress et les tensions
- Reprendre la main quand l'échange dérape
- Les comportements sous stress selon le profil
- Intervenir dès les premiers signes plutôt qu'après l'escalade
- Sortir d'un échange qui tourne en boucle
- Reprendre contact après une séquence tendue
- Mise en situation : Entretien avec un interlocuteur en stress joué par un participant puis reprise immédiate.

## 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 1 550 € 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