COMMUNICATION

Techniques de PNL : observer son interlocuteur, s'ajuster et fluidifier ses échanges

Deux personnes compétentes sortent d'une réunion avec deux comptes rendus différents. L'une trouve l'autre fermée, l'autre trouve la première pressante. Le désaccord ne porte pas sur le fond mais sur la manière dont chacun formule et reçoit l'information. Faute d'outils d'observation, on attribue le malentendu au caractère. Ces 14 heures présentent les outils de communication issus de la programmation neurolinguistique et leur usage professionnel : calibration de l'interlocuteur synchronisation questionnement précis reformulation et objectifs bien formulés. Les exercices se font en trinôme avec un observateur qui restitue ce qu'il a vu.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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 dont l'activité repose sur la qualité des échanges.

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 :

- Observer les signaux verbaux et non verbaux d'un interlocuteur sans les interpréter aussitôt
- Établir une relation de confiance par la synchronisation sur le rythme et le vocabulaire
- Questionner avec précision pour faire préciser une demande floue
- Reformuler le propos d'un interlocuteur en conservant ses propres termes
- Formuler un objectif d'échange en termes concrets et vérifiables
- Ajuster son langage au mode d'expression dominant de son interlocuteur

03 Programme détaillé

M1 Observer avant d'interpréter

- Calibration et cadre de référence
- Distinction entre ce qui est observé et ce qui est supposé
- Repérage des variations de posture de voix et de rythme
- Notion de cadre de référence propre à chaque interlocuteur
- Effets de l'interprétation hâtive sur la suite de l'échange
- Atelier : En trinôme un observateur note uniquement des faits pendant un échange de cinq minutes.

M2 Établir et maintenir la relation

- Synchronisation et ajustement
- Synchronisation sur le rythme le ton et le vocabulaire
- Repérage du moment où la relation se tend
- Ajustement de son propre comportement pour rétablir l'échange
- Limites de la synchronisation et risque d'imitation visible
- Mise en situation : Un participant conduit un entretien en s'ajustant à un interlocuteur au débit très différent du sien.

M3 Questionner et reformuler

- Précision du langage
- Repérage des formulations vagues et des généralisations
- Questions de précision sur les quantificateurs et les non-dits
- Reformulation qui vérifie la compréhension sans reprendre la main
- Conduite d'un échange vers une demande formulée clairement
- Cas pratique : Une demande interne volontairement floue est précisée par le seul questionnement.

M4 Conduire un échange vers un résultat

- Objectifs et applications professionnelles
- Formulation d'un objectif d'entretien en termes concrets
- Préparation d'un échange difficile avec un résultat visé
- Application au brief à l'entretien de suivi et à la négociation interne
- Repérage de ses propres automatismes de communication
- À retenir : Un objectif d'échange formulé de façon vérifiable réduit la durée des réunions qui tournent en rond.

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 1 528 € 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 29/09/2026. 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