

Communication professionnelle et relation client (PCM®)

28 heures · 700 € en distanciel, 900 € en présentiel

Découvrez notre formation

Une formation pour transformer votre façon de communiquer au quotidien, en entreprise comme en clientèle. À partir du modèle Process Communication Model® (PCM®), vous apprenez à repérer le style de communication de vos interlocuteurs et à adapter le vôtre pour des échanges plus fluides, plus justes, plus efficaces.

À qui s'adresse cette formation

Managers, dirigeants, équipes en entreprise, professionnels de la beauté et du bien-être — toute personne dont la réussite professionnelle repose sur la qualité de ses échanges avec les autres.

Les objectifs de votre formation

- Identifier son propre style de communication et celui de ses interlocuteurs à l'aide du modèle PCM®
- Adapter sa communication managériale en fonction du style de communication de chaque collaborateur
- Anticiper et désamorcer les situations de tension ou de mécommunication en équipe
- Mettre en œuvre des techniques concrètes de communication adaptées à chaque style, en situation professionnelle

Le programme complet de votre formation

Module 1 — Découverte du modèle PCM®

Présentation des 6 types de style de communication, identification de son propre style de base (questionnaire PCM®, apports théoriques).

Module 2 — Repérer les styles de son équipe

Observation des indices comportementaux, exercices de reconnaissance (étude de cas, mise en situation).

Module 3 — Adapter sa communication

Techniques ciblées par style, canaux de communication préférentiels (jeux de rôle, débriefing collectif).

Module 4 — Gérer les situations de tension

Identification des signaux de stress selon les styles, techniques de désamorçage (mise en situation, plan d'action individuel).

En distanciel, ce programme est réparti en 7 sessions de 4 heures : découverte du modèle PCM® · identification de son propre style · repérage des styles en équipe · techniques d'adaptation (2 sessions) · gestion des signaux de tension · désamorçage et plan d'action.

Prérequis à l'entrée en formation

Aucun prérequis spécifique.

Modalités pédagogiques et suivi

Formation de 28 heures, en présentiel (intra-entreprise, Toulouse/Cugnaux, groupe jusqu'à 12 participants) ou en distanciel en visio, répartie en 7 sessions de 4 heures pour un suivi progressif.

Alternance d'apports théoriques, d'études de cas et de mises en situation en sous-groupes. Un plan d'action individuel vous est remis en fin de parcours.

Format distanciel limité à 12 participants par session, conformément aux critères de prise en charge des financeurs.

Évaluer vos compétences en fin de formation

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation, portant sur votre capacité à identifier des styles de communication et à adapter votre posture en situation professionnelle réelle.

Accessibilité handicap

Nos formations sont adaptables aux situations de handicap. Contactez-nous pour étudier ensemble les aménagements possibles. Référent handicap : Peggy Molinié.

Réussir votre parcours de formation

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation vous sont remis.

Tarif et délai d'accès

Durée	Tarif	Délai d'accès
28 heures	700 € en distanciel, 900 € en présentiel	2 à 4 semaines selon disponibilité, à réception de la demande

Peggy Molinié — 10 rue du Pré Vicinal, 31270 Cugnaux · peggymolinieinformations@gmail.com · 06 76 81 82 20
N° de déclaration d'activité : 76 31 11054 31 (DREETS Occitanie). Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.