l'as de Caro
L'accompagnement à la carte

06 70 94 75 56 · contact@asdecaro-coaching.fr

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

PROGRAMME DE FORMATION · PSYCHOLOGIE & COMMUNICATION CLIENT · F-PR-006

PNL appliquée à l'immobilier : mieux se connaître, communiquer et vendre

Comprendre les concepts fondamentaux de la PNL appliqués à la communication

16 h	Présentiel	2 à 12	670 € HT
2 jours de formation	inter ou intra-entreprise	participants	par stagiaire, net de TVA

ALUR

16 h de formation continue pour le renouvellement de votre carte professionnelle

Loi ALUR : 42 h sur 3 ans, dont 2 h de déontologie et 2 h de non-discrimination. Attestation nominative détaillée remise en fin de formation.

2 h déontologie

2 h non-discrimination

POUR QUI

Public et prérequis

PUBLIC VISÉ

Managers et directeurs

Commerciaux

Agents commerciaux et mandataires

PRÉREQUIS

Travailler dans l'immobilier.

CE QUE VOUS SAUREZ FAIRE

Objectifs pédagogiques

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

1. Identifier son système de représentation dominant et adapter la formulation de ses messages.
2. Établir le rapport (synchronisation verbale et non verbale) dès les premières minutes d'un rendez-vous.
3. Pratiquer l'écoute active.
4. Analyser un échange difficile et ajuster sa posture à l'interlocuteur.
5. Ajuster sa communication verbale et non verbale.
6. Construire des relations stables et durables avec sa hiérarchie, ses collègues, ses clients ou ses collaborateurs.
7. Expliquer les présupposés de la PNL et les appliquer à un échange de vente.
8. Pratiquer l'écoute active en reformulant les propos du client dans son système de représentation.
9. Utiliser la synchronisation, la calibration et le recadrage pour construire la confiance et négocier.
10. Reconnaître et interpréter les signaux non verbaux pour ajuster son discours.
11. Gérer ses états internes, transformer ses croyances limitantes et cultiver un état d'esprit orienté réussite.
12. Évaluer une situation professionnelle ambiguë au regard des règles du code de déontologie et justifier une décision argumentée.

13. Concevoir une procédure de sélection locative objectivée, traçable et opposable en cas de contrôle, conforme aux critères légaux de non-discrimination.

VOTRE PARCOURS

Contenu de la formation

Mieux se connaître et communiquer avec la PNL

6 h

Le processus de communication : Qu'est-ce que communiquer ? ; Les fondements de la PNL : état interne, processus cognitif, comportement externe ; Les champs d'application de la PNL

Mieux se connaître, mieux connaître l'autre : La construction de notre réalité : la carte du monde ; Les filtres neurologiques, culturels et personnels ; Les canaux de perception VAKOG ; L'impact de nos valeurs et de nos croyances ; Comprendre les liens de causalité

La relation à l'autre : mieux communiquer : Observer et décoder la communication non verbale et les émotions ; Les degrés d'écoute active ; La synchronisation ; Reformuler ; Le feedback ; La congruence ; Le calibrage ; L'auto-ancrage

Se fixer des objectifs et développer ses ressources : La méthode SCORE adaptée à la PNL ; Les conditions pour fixer des objectifs ; Se fixer des objectifs à soi-même

Mieux vendre avec la PNL

6 h

La PNL et ses applications dans la vente : Définition, histoire et principes de base ; Les présupposés de la PNL appliqués à la communication commerciale

Écoute active et communication efficace : Identifier et utiliser les systèmes de représentation VAKOG du client ; Poser les questions qui révèlent les besoins réels ; La reformulation pour valider et renforcer la relation

Persuasion et négociation : Construire et maintenir le rapport avec le client ; Synchronisation et calibration ; Objections et techniques de recadrage

États internes et langage non verbal : Exercices de visualisation et d'ancrage ; Gérer les états limitants et transformer les croyances restrictives

Stratégies de vente avancées : Techniques de conclusion issues de la PNL ; Anticiper et transformer les objections ; Créer des scripts de vente personnalisés

Code de déontologie de l'agent immobilier

ALUR · déontologie

2 h

- Cadre juridique : décret n° 2015-1090, articulation loi Hoguet / loi ALUR, rôle du CNTGI et de sa commission de contrôle, contrôles de la DGCCRF
- Les règles du code : éthique professionnelle, respect des lois, compétence, organisation et gestion de l'entreprise, transparence, confidentialité, défense des intérêts en présence, conflit d'intérêts, confraternité, règlement des litiges
- Simulation décisionnelle « La zone grise » : mandat concurrent, information défavorable au bien, gratification du vendeur, avis en ligne, vente off-market
- Responsabilité civile et pénale, devoir de conseil ; quiz formatif

Non-discrimination dans l'accès au logement

ALUR · non-discrimination

2 h

- Cadre légal : les critères de discrimination prohibés par l'article 225-1 du code pénal, loi n° 2017-86, aménagement de la charge de la preuve, sanctions encourues
- Mise en situation « testing » : reconstitution d'un contrôle sur dossiers locatifs
- Discrimination indirecte : critères apparemment neutres, instruction discriminatoire du bailleur, techniques de refus préservant la relation commerciale
- Grille de sélection objective, traçabilité des refus, rédaction d'annonces conformes ; quiz formatif

COMMENT NOUS TRAVAILLONS

Méthodes, suivi et évaluation

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salle dédiée à la formation

Supports projetés et exposés théoriques

Études de cas concrets

Quiz en salle

Documents supports mis en ligne après la formation

SUIVI ET ÉVALUATION

Questionnaire de positionnement avant la formation

Feuille d'émargement signée par demi-journée

Questions orales ou écrites (QCM)

Mises en situation

Formulaire d'évaluation de la formation

Feuilles de présence et attestation d'assiduité

Certificat de réalisation

À SAVOIR

Informations pratiques

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

CL

Caroline Ludwig, dirigeante et formatrice, forme les professionnels de l'immobilier depuis 2019. Elle est référente pédagogique et référente handicap de l'organisme.

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation : objectifs, contenu, durée et résultats de l'évaluation des acquis (art. L.6353-1 du Code du travail)

Attestation d'assiduité pour le financeur

DÉLAIS D'ACCÈS ET TARIF

Inscription jusqu'à 15 jours avant le début de la session, délai nécessaire au dépôt d'une demande de prise en charge AGEFICE. En intra-entreprise, dates fixées avec le client.

Tarif : 670 € HT par stagiaire, exonéré de TVA (art. 261-4-4°a du CGI). Prise en charge possible : AGEFICE, OPCO, FIFPL selon votre statut.

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins sont recueillis dans le questionnaire de positionnement et l'accessibilité du lieu est vérifiée avant chaque session. Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr. Si l'adaptation n'est pas possible, le stagiaire est orienté vers un partenaire spécialisé.

Référente handicap : Caroline Ludwig, 06 70 94 75 56, contact@asdecaro-coaching.fr.

QUALITÉ

Nos résultats

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie : Actions de Formation

9,7 / 10	9,0 / 10	0 %	134	1 259
Satisfaction à chaud 2025	Satisfaction à froid 2025	Taux d'abandon 2025	Stagiaires formés en 2025	Participations depuis 2019

Moyennes des questionnaires stagiaires (notes sur 10) ; abandon = stagiaires ayant abandonné / stagiaires inscrits. Détail sur asdecaro-coaching.fr/resultats