

❖ Objectif :

Maîtriser les techniques d'entretien
Adopter l'attitude adaptée aux objectifs de l'entretien et au profil de son collaborateur
Faire des entretiens des temps forts de son management
Identifier les sources d'erreur ou de déroute vers la résolution de problèmes et adopter des méthodes et outils efficaces de prise de décisions

❖ Profil du participant :

Manager

❖ Pré requis :

Aucun

❖ Durée :

2 jours

❖ Dates :

Consultez notre site web :

www.magnetic-formation.com

❖ Lieu :

Lille, Valenciennes ou Douai

❖ Prix par participant:

945 € HT par personne

❖ Documents remis :

Support pédagogique et attestation de stage à chaque participant

Synthèse des évaluations de fin de formation aux entreprises

Contenu pédagogique

La préparation d'un entretien :

Clarifier le sujet et l'objectif
Comprendre les enjeux des différents entretiens
Mettre au point les arguments : prendre en compte le contexte propre à chaque acteur
Préparation matérielle et psychologique

Les différentes phases de l'entretien :

l'accueil de l'interlocuteur
amorcer la discussion
la notion d'enjeu : performances attendues et observées
les critères de choix : analyse des écarts et transformation en objectifs de résultats
répondre aux objections
gérer le déroulement en étant en écoute active
conclure et engager à l'action
le suivi dans le temps

Les techniques de communication

Le schéma de la communication, la boussole du langage
Les gestes, postures et mimiques
Le langage non-verbal
L'écoute et la reformulation
Adopter un langage positif : clarifier les points de divergence, négocier des désaccords
Prendre des notes

Les différents types d'entretien : avant, pendant et après l'entretien

Recueil d'informations
Résolution de problèmes
Prise de décisions
Entretiens d'accueil, de suivi, de délégation, d'inquiétude, de recalage, de recadrage, de félicitation
Savoir dire non, annonce de décisions difficiles

Méthode pédagogique

jeux pédagogiques, méthodes actives, formation-action, construction de fiches méthodologiques pour chaque type d'entretien