

❖ 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:

400 € HT par jour

❖ 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