

Conduire efficacement des entretiens individuels

Une formation intégrée dans le cycle Management !

Objectifs de la formation :

- Conduire et s'adapter avec agilité à tout type d'entretien (motivation, accueil d'un nouveau salarié, résolution de problèmes, résolution de conflits, délégation, recadrage etc...)
- Maîtriser les outils de validation d'entretien (check liste, le questionnaire préalable, reformuler et valider les informations obtenues, se synchroniser, métacommunication, intégrer l'importance du verbal et du non-verbal, plan d'actions...)
- Acquérir les techniques et les savoir-faire pour mieux communiquer en entretien
- Générer la motivation et l'engagement à l'issue de l'entretien
- Conclure et aboutir à un résultat concret

Publics : Responsables d'équipe, Managers, Responsables de service, Responsables de projet et toute autre personne amenée à diriger des entretiens.

Durée : 2 jours soit 14 Heures

Pré-requis : Managers

PROGRAMME :

Définition des enjeux de la communication pour le manager

- L'importance de la communication dans la fonction de manager
- Description du fonctionnement du processus de communication
- Exploration de la valeur d'une approche gagnant-gagnant
- Recensement des règles d'une communication efficace

Aborder l'entretien en face-à-face avec sérénité

- Replacer l'entretien dans la fonction de manager
- Préparer les entretiens et fixer les objectifs
- Les conditions de réussite de l'entretien
- Les étapes de ces entretiens : accueillir, cadrer, expliquer, convaincre, faire parler, conclure...

Partage d'expériences : échanges sur les situations rencontrées par les participants

Mise en pratique : définir les objectifs d'entretien avec clarté pour les faire partager

Mieux communiquer en entretien

- Etat d'esprit et démarrage - instaurer rapidement une relation de confiance facilitatrice
- Les savoir-faire indispensables : faire parler, développer une écoute active, vérifier, challenger, explorer, synthétiser, cadrer...
- La boîte à outils : questionner pour investiguer, reformuler et valider les informations obtenues, se synchroniser, métacommunication, intégrer l'importance du verbal et du non-verbal, plan d'actions...
- Eviter les pièges pour atteindre les objectifs fixés

Mise en situation : simulations d'entretiens, mise en œuvre des outils du dialogue

Débriefing : analyse des prestations et mise en place de solutions correctives pour chacun

S'adapter avec agilité à tout type d'entretien

- Se familiariser avec les différents types d'entretien
- S'approprier le déroulé d'un entretien réussi
- S'adapter en souplesse durant l'entretien
- Gérer et dénouer les situations inattendues
- Prendre des notes vite et bien

Mise en situation : conduire plusieurs types d'entretiens (motivation, accueil d'un nouveau salarié, résolution de problèmes, résolution de conflits, délégation...)

Débriefing : analyser et apporter des éléments de résolution aux problèmes rencontrés lors des jeux de rôle

Conclure et aboutir à un résultat concret

- Quand et comment conclure un entretien ?
- Associer mon interlocuteur à la validation des points clés de l'entretien
- Définir un plan d'actions « next step »
- Synthèse de l'entretien et document de suivi

Construction d'outil (check-list) : élaborer en groupe la grille de validation de l'entretien

Méthodes pédagogiques : 50 % études de cas des participants 50% de théories avec exemples de cas réels. Formateur expert.

Méthodes évaluation : A chaud à l'issue de la formation et 3 mois après la session.

Suivi des stagiaires via email, hotline et réseaux sociaux du formateur.

Ouverture d'une session à partir de 5 participants pour raison pédagogique

Nombre maximum de participants par session : 12