



OBJECTIFS

- Acquérir une méthode, des techniques et des outils d'entretiens efficaces
- Être à l'aise dans le face à face
- Mener des entretiens même en situation difficile



PROFILS

Toute personne ayant à mener des entretiens en face à face



PRÉREQUIS

Avoir suivi stage « Communiquer Efficacement le » ou détenir des connaissances similaires



DURÉE

2 jours soit 14 heures



COMPÉTENCES VISÉES

- Capacité à mener des échanges constructifs en face à face



LES ATOUTS DE CETTE FORMATION

- Des mises en pratique et un entraînement tout au long des deux jours
- L'élaboration d'un guide d'entretien
- Un méthode applicable à toute situation d'entretien
- Des mises en situation filmées pour une application et un impact maîtrisés



PÉDAGOGIE

Moyens pédagogiques de type interactif sur mode participatif :

- Apports théoriques et/ou méthodologiques
- Analyse de pratiques
- Jeux de rôle
- Accompagnement intersession et jusqu'à 3 mois après la formation



ÉVALUATION

- Pendant la session : sous forme de cas concrets et de mises en situation
- Appréciation pédagogique de fin de session : QCM de mesure de satisfaction des participants
- Remise d'une attestation individuelle de formation

BIEN POSER L'ENTRETIEN EN FACE À FACE

Prendre en compte les mécanismes et les spécificités de l'entretien

Définir les objectifs du face à face

Choisir le moment et le lieu de l'entretien

Se préparer en fonction du contexte, des objectifs, des personnalités, des postures de chacun

Atelier pratique

STRUCTURER L'ENTRETIEN ET LE MENER AVEC EFFICACITÉ

Acquérir une méthode unique pour structurer tout type d'entretien

Prendre en compte les 3 étapes essentielles : l'accueil, le déroulement et la conclusion de l'échange

Trouver un juste équilibre entre structuration et souplesse

S'accorder sur une issue concrète et savoir conclure au moment opportun

Atelier pratique

APPLIQUER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN FACE À FACE

Instaurer une relation de confiance avec son interlocuteur

Appliquer efficacement les techniques de questionnement et de reformulation

S'exprimer et écouter activement tout en prenant des notes

Garder la maîtrise de l'entretien et faire face aux situations inattendues ou déstabilisantes

Intégrer l'importance du verbal et du non-verbal

Atelier pratique

S'ENTRAÎNER À ADAPTER SA COMMUNICATION POUR ABOUTIR

Mises en pratique sur des entretiens de négociation, de suivi d'activité, de recueil, de délégation, de remotivation

Mises en pratiques sur des entretiens spécifiques de mise au point, de recadrage, avec des personnalités difficiles

Atelier pratique