

Savoir conduire les entretiens

Compétences acquises

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Gérer efficacement la situation de l'entretien
- Savoir adopter l'attitude adaptée
- Identifier et gérer leurs propres axes de progrès

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active et personnalisée
- Alternance d'apports méthodologiques, d'exercices et de jeux pédagogiques
- Elaboration d'un contrat de progrès pour chaque participant à l'issue de la formation

Durée : 2 jours

Suivi : 1 jour (optionnel)

Programme

L'entretien : une Situation de communication

- Définition et objectifs
- Le rôle et l'implication de chacun
- Les modalités de mise en oeuvre

La conduite d'un entretien

- Les règles de base d'un entretien
- Préparation de l'entretien
- Quelques mots-clés pour conduire un entretien

Les 3 temps forts de l'entretien

- L'accueil de l'interlocuteur
- La gestion des échanges et le questionnement
- La synthèse et la conclusion de l'entretien

Les attitudes en entretien

- Les attitudes adaptées en entretien
- Les réactions de l'interlocuteur
- La maîtrise des situations difficiles en entretien

Les actions de suivi après l'entretien

- Faire un compte-rendu
- Suivre l'évolution et valider les points d'accord
- Réajuster le plan d'actions selon les changements