



Objectifs

- Acquérir une méthodologie efficace de conduite d'entretien
- Développer l'efficacité de ses entretiens.
- Gagner en aisance dans la conduite d'entretien, même en situation difficile

Méthodes

- Exercices individuels
- Extraits vidéos
- Construction d'outils d'organisation et de préparation
- Mises en situation vidéo
- Apports théoriques et échanges

Conduite d'entretien

Bien aborder l'entretien en face à face

→ *comprendre les mécanismes et les spécificités de l'entretien*

- préciser ses objectifs et les garder en tête
- fixer l'entretien à un moment approprié
- adapter sa préparation au type d'entretien

Structurer et mener efficacement ses entretiens

→ *acquérir une méthode générique pour structurer tout entretien*

- respecter les différentes phases (accueil, déroulement, conclusion)
- Savoir s'adapter dans la structure choisie
- synchroniser prise de notes et écoute

Mettre en œuvre une communication adaptée

→ *instaurer une relation de confiance avec son interlocuteur*

- développer une écoute active
- questionner efficacement
- reformuler et valider les informations
- intégrer l'importance du verbal et du non verbal
- faire passer ses messages, même difficiles !
- vérifier la compréhension mutuelle des messages
- faire face aux situations inattendues et déstabilisantes

Savoir gérer tout type d'entretien

→ *s'adapter à l'objectif et à tous les comportements*

- situations classiques : suivi, négociation, recueil, délégation, etc.
- situations délicates : recadrage disciplinaire, collaborateur passif ou agressif, etc.

Conclure et aboutir à un résultat concret

→ *quand et comment conclure un entretien*

- valider les points clés de l'entretien avec son interlocuteur
- s'accorder sur la suite à donner aux échanges
- définir un plan d'action



2 jours

