

## CONDUIRE UN ENTRETIEN EN FACE À FACE

### Public visé

Toute personne désirant optimiser sa communication dans l'entretien professionnel

### Pré requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Objectifs pédagogiques

Conduire des entretiens constructifs avec ses différents interlocuteurs

Structurer et préparer chaque type d'entretien

Utiliser les différents registres de la communication pour maîtriser le dialogue

### Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou FOAD- voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

### Méthode et moyens pédagogiques

Formateur confirmé

Consultant en communication orale et écrite

Support de cours

Exercices d'entraînement et jeux permettant d'explorer et de s'approprier des outils de communication

Développement personnel de sa propre communication pour mieux comprendre et faciliter celle des autres

Travail sur le feed-back

### Moyens de suivi :

Feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

### Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

### Programme

#### La préparation de l'entretien

Mise au clair du sujet, de l'objectif et des arguments  
Définir son objectif en fonction des enjeux et des interlocuteurs

La préparation matérielle et psychologique

#### Les différentes phases de l'entretien

L'accueil de l'interlocuteur

Amorcer la discussion

Répondre aux objections

Gérer le déroulement

Prendre des notes

Conclure un entretien et en assurer le suivi

#### Les techniques de communication à mettre en œuvre

Le schéma de la communication

Le langage non-verbal de votre interlocuteur

L'écoute et la reformulation

Etablir un dialogue constructif

Négocier un désaccord

Recentrer la discussion

#### Les différents types d'entretiens

Recueil d'informations

Résolution de problèmes, décisions

Entretien de suivi / compte rendu

Entretien de délégation

Entretien de recadrage

Entretien d'accueil

Entretien de négociation

#### Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires