

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