

Techniques de conduite d'entretien

ORGANISATION Présentiel
MOYENS Salle équipée et pouvant accueillir le nombre de participants Remise à chaque participant d'une documentation de soutien pédagogique
DUREE 2 jour(s)
PUBLIC Managers
PRE-REQUIS Aucun
Une attestation de formation sera envoyée.
FORMATEUR

CONTEXTE

Les entretiens font partie intégrante des outils du manager ; ils nécessitent d'en avoir la maîtrise. La capacité d'interview, l'écoute et l'ensemble des techniques de communication en sont un gage d'efficacité.

La formation qui est proposée doit leur permettre de s'approprier ces outils au travers d'exercices pratiques sur les différentes phases des entretiens, tant sur les aspects relationnels, que méthodologiques.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

OBJECTIFS GENERAUX

- Professionnaliser les participants dans leur rôle managérial
- Savoir mener un entretien
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle

OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Faire de l'entretien annuel, un acte de management et de développement des collaborateurs
- Inscrire l'entretien d'évaluation dans une dynamique de progrès et l'articuler à l'entretien de formation
- Evaluer les compétences professionnelles des collaborateurs
- Mener un entretien de reprise
- Présenter le nouveau cadre réglementaire de l'entretien professionnel et maîtriser les dispositifs de formation
- Mettre en oeuvre les techniques comportementales en entretien

DESCRIPTION / CONTENU

INTRODUCTION

- Présentation du formateur, du programme et des objectifs
- Positionnement des stagiaires : questions, attentes, difficultés
- Evaluation préformation

CONTENU

QU'EST CE QU'UN ENTRETIEN ?

- L'entretien
- Les fondamentaux de la communication

-> *Mise en situation : transmettre oralement un message en relais*

-> *Retour d'expérience : lien avec des situations professionnelles*

RAPPEL SUR LA PLACE DE L'ENTRETIEN ANNUEL DANS LA RELATION MANAGÉRIALE ?

-> *Réflexion autour de la grille d'entretien individuel utilisée en interne*

LES ATOUTS POUR RÉUSSIR TOUT TYPE D'ENTRETIEN

- S'exprimer en fonction de son interlocuteur
- Ecouter en prenant en compte le point de vue de l'Autre
- Observer en s'intéressant à toutes les dimensions de la situation (non verbal, para-verbal)
- Prendre conscience de sa propre façon de communiquer et de ses attitudes spontanées pour s'adapter à la situation



LES TECHNIQUES UTILES À LA CONDUITE D'UN ENTRETIEN

- Les questions ouvertes
- Les questions fermées
- Les questions et expressions neutres
- Les énoncés « reflets »
- Les marques d'intérêt
- Les pauses et les silences
- La reformulation
- La synthèse

-> Exercices de mise en application des techniques sur la base du déroulement type d'un entretien sur le plan de sa conduite :

- *entretien de reprise*
- *entretien annuel*
- *entretien professionnel en particulier :*
 - o *Préparer les collaborateurs à l'entretien.*
 - o *Se préparer à la conduite d'entretiens professionnels.*
 - o *Utiliser le questionnement.*
 - o *Formuler des messages efficaces avec empathie.*
 - o *Donner du feedback constructif avec empathie.*
 - o *Etablir un suivi d'entretien .*

BILAN DE LA FORMATION

- Tour de table : retour des stagiaires au regard des objectifs présentés
- Evaluation post formation

METHODE PEDAGOGIQUE

- Apports théoriques et méthodologiques
- Analyse de pratiques, retours d'expériences
- Jeux de rôles - mises en situation sur les différentes phases de l'entretien : chaque participant sera invité à animer des entretiens. Ces entretiens feront l'objet d'une analyse en groupe. L'intervenant apportera les éléments méthodologiques, techniques et comportementaux au fur et à mesure des entraînements.

MODALITES D'EVALUATION

L'évaluation de la formation au regard des objectifs visés se fera à plusieurs niveaux :

EN DEBUT DE FORMATION

- Positionnement initial durant le tour de table et l'évaluation réalisée préformation

EN FIN DE FORMATION

- Évaluation de la satisfaction et des réactions des apprenants : au travers des tours de table et des questionnaires de satisfaction
- Évaluation des acquis : au travers de l'évaluation réalisée post formation et des mises en situation

APRES LA FORMATION

- Suivi à froid (questionnaire dans l'extranet, 3 mois après la formation) pour mesurer le transfert des acquis en situation professionnelle et l'impact sur les pratiques.