

Formation Maîtriser les entretiens professionnels

Objectif de la formation :

Développer une aisance relationnelle dans les entretiens managériaux de face-à-face

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ✦ Maîtriser la préparation de ces entretiens : objectif positif, étapes, conclusion...
- ✦ Acquérir avec discernement l'utilisation optimale de ces entretiens : détection des besoins, fréquence et suivi, organisation, formalisation et dossier de rangement éventuel
- ✦ Détecter le potentiel et les freins de leur équipe au cours des entretiens pour favoriser leur évolution.

Méthodes pédagogiques :

- ✦ Les thèmes sont traités selon une méthode participative avec des apports théoriques, méthodologiques, des fiches de travail, des jeux de rôle préparés et débriefés, des exercices individuels et collectifs apprenants, des vidéos inspirantes, des échanges en petits groupes avec restitution, des partages d'expériences.
- ✦ Chaque participant reçoit un manuel personnalisé qui reprend les principaux messages, outils, exercices, utilisés durant la formation. Ce support permet la prise de notes, facilite la mémorisation et est réutilisable par la suite.

Modalités d'évaluation et de suivi des résultats de l'action :

- ✦ Un questionnaire d'auto-évaluation est rempli en début de formation
- ✦ A la fin de chaque module, il est demandé au participant de noter ce qu'il peut mettre en pratique et comment il peut l'adapter à sa fonction
- ✦ Les mises en situation permettent d'intégrer les comportements à mettre en œuvre et à améliorer
- ✦ En fin de session un plan d'action individuel est exprimé et écrit sur ce que l'apprenant va mettre en œuvre à l'issue de la formation avec les nouvelles compétences
- ✦ La formation est conclue par un quiz de validation des acquis, un questionnaire de satisfaction et la remise d'une attestation individuelle de fin de formation.

Logistique :

- ✦ Les formations se déroulent en salle
- ✦ La formation débute à 8h45, la salle doit être accessible dès 08h00. Si possible, prévoir café/thé d'accueil pour les stagiaires.
- ✦ Matériel à fournir : 1 vidéoprojecteur, 1 écran, 1 paper-board, 1 rallonge multiprises. Si certains éléments demandés vous font défaut, n'hésitez pas à nous contacter, nous trouverons une solution

Public : Encadrant, chef de service, directeur et adjoint de restaurant

Prérequis : Expérience des entretiens

Nombre de participants :

8 à 10 personnes

Durée : 2 jours (14 heures de formation).

Les horaires sont détaillés dans la fiche « contenu et déroulement de la formation ».

Coût : 3300 € HT + 16 € / participant pour les supports.

Intervenants : Philippe Chazal

Ceformateurs experts ont une triple expertise : La relation client, le management, et une expérience de formation depuis de nombreuses années.

Formation Maîtriser les entretiens

Contenu et déroulement de la formation JOUR 1

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	Enjeux et cadre légal des entretiens <ul style="list-style-type: none"> ✦ Objectifs pour le manager, managé et entreprise ✦ Les différents types d'entretiens ✦ Les conducteurs d'entretiens ✦ La posture du manager au cours de l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Récolte des attentes de chacun ✦ Apport méthodologique ✦ Partage des expériences ✦ Travail sous-groupe et restitution
10h45 12h30	Préparer un entretien d'activité <ul style="list-style-type: none"> ✦ Les objectifs spécifiques de cet entretien ✦ Appropriation du support par fonction (5) ✦ Les critères de mesure, la méthode pour évaluer ✦ Les étapes de la préparation 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Partage expérience ✦ 5 supports spécifiques expliqués ✦ Apport étapes et questionnements ✦ Jeu de rôle « convié à un entretien »
12h30 14h00	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	Maîtriser l'entretien d'activité <ul style="list-style-type: none"> ✦ Accueil et cadrage de l'entretien ✦ Principes de l'auto-évaluation ✦ Principes de réussite, erreurs à éviter ✦ Conduite de l'entretien et conclusion 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Exercice ludique ✦ Apport méthodologique ✦ Jeux de rôles démarrage et conclusion ✦ Partage expérience
15h45 17h30	L'entretien professionnel <ul style="list-style-type: none"> ✦ Différences avec l'entretien d'activité ✦ La posture à prendre lors de l'entretien ✦ Préparation et organisation des entretiens ✦ Formalisation et archivage du support 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Apport technique ✦ Exercice « vrai/faux » ✦ Support entretien professionnel ✦ Echanges sur le suivi

Formation Maîtriser les entretiens

Contenu et déroulement de la formation JOUR 2

Matin	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
08h45	Accueil	
09h00 10h30	L'entretien de recadrage <ul style="list-style-type: none"> ✘ Cadrer avant de recadrer ✘ Quand et sur quoi recadrer ? ✘ Recadrage et remotivation ✘ Préparer un entretien de recadrage 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Jeu : les acquis de la veille ✘ Réflexion en sous-groupe ✘ Apports théoriques ✘ Mise en situation préparation
10h45 12h30	Réussir ses entretiens de recadrage <ul style="list-style-type: none"> ✘ Développer son assertivité ✘ Position assertive en entretien ✘ Déjouer les jeux de victimisation ✘ Conduite d'entretien et suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Test assertivité et résultat ✘ 2 Jeux de rôles entretien ✘ Echanges en petits groupes ✘ Apports théoriques
12h30 14h00	Repas	
Après-midi	Compétences travaillées et thèmes abordés	Moyens, méthodes, supports
14h00 15h30	Réussir ses entretiens informels <ul style="list-style-type: none"> ✘ Avantages et inconvénients de l'informel ✘ Conditions de réussite de l'informel ✘ Savoir faire passer un message ✘ Liste des entretiens informels 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Partage expériences ✘ 2 Jeux de rôles ✘ Réflexion en groupe ✘ Jeu ludique écoute
15h45 17h30	Plan d'action avec mon équipe <ul style="list-style-type: none"> ✘ Plannings et répartition des entretiens ✘ Fréquence et suivi des entretiens ✘ Evaluation des acquis ✘ Synthèse –plan d'action- évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> ✘ Apport méthodologique ✘ Réflexion individuelle et partage ✘ Quiz ✘ Fiche plan d'action + Evaluation