



## Conduire des entretiens efficaces

Un entretien, c'est une rencontre entre (au moins) deux personnes, avec des intérêts, des objectifs complémentaires parfois divergents. Aider, comprendre, inviter à la responsabilité, recadrer, évaluer, motiver, ... l'entretien doit être clairement piloté pour porter ses fruits. Nous apprendrons comment éviter les écueils tout en gardant un équilibre entre qualité relationnelle et bon sens pratique.

### OBJECTIFS

- Accueillir et cadrer un entretien
- Structurer les étapes de l'échange
- Ecouter l'autre, sa vision, ses besoins, ses émotions
- Développer son empathie
- Exprimer clairement ses intérêts, ses critiques
- Reformuler et synthétiser le problème
- Négocier et solutionner la question
- Se mettre d'accord et construire la suite



### CONTENU

- Différents types d'entretien (recrutement, évaluation, négociation, résolution de problème, recadrage)
- Accueil et prise de rendez-vous
- 6 attitudes d'écoute
- Art du questionnement
- Intérêts, besoins, émotions
- Conciliation & engagements réciproques
- Ecueils courants et leur évitement

### METHODES

- Exposés et présentations de méthodes simples
- Jeux de rôles avec vidéo et débriefing
- Analyse de cas et Quiz pour se reconnaître
- Support écrit

PUBLIC CIBLE : responsables d'équipe, RH, cadres, conseillers, case managers...

DUREE : 3 jours non consécutifs – A noter : un type d'entretien particulier peut faire l'objet d'une formation afin d'être spécifiquement approfondi