

## Ecouter, comprendre, échanger

### Ecouter

-

Les bases de la communication.

-

Les positions de vie.

-

La perception et la carte du monde.

-

L'écoute.

-

Le feed-back.

### Comprendre

-

Les attitudes de Porter.

-

L'attitude de compréhension.

-

Le questionnement.

-

La relance.

### Echanger

- Quelques définitions sur l'entretien.
- L'entretien avec objectif.
- L'entretien d'évaluation.
- L'entretien de recrutement.
- Comment dire des choses désagréables.

A l'issue de la formation, les participants auront appris à utiliser les techniques d'écoute, de feed-back et de questionnement pour conduire efficacement des entretiens individuels.

Ils auront également compris que des situations d'entretien diverses font toujours appel à un état d'esprit commun et à des techniques semblables, dosées de façons différentes en fonction des objectifs à atteindre et selon la personnalité de l'interlocuteur.

Ils auront enfin découvert l'importance du processus de communication, le « comment faire » dans le processus d'entretien et de management.

## OBJECTIF

Apporter les connaissances de base en communication pour développer la capacité d'écoute.

Expliquer les attitudes de comportement et les techniques générales de questionnement pour comprendre son interlocuteur et mener efficacement des entretiens de face à face.

Présenter concrètement différents types d'entretiens auxquels nous sommes confrontés régulièrement dans le travail, ainsi que leurs spécificités et les techniques les plus appropriées à chaque cas.

## PUBLIC CONCERNE

Cadres opérationnels, fonctionnels ou commerciaux et Agents de Maîtrise ayant une responsabilité de management et étant amenés à conduire différents types d'entretien de face à face dans l'exercice de leur profession.

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et études de cas par mises en situation vécues dans l'entreprise.

Jeux de rôle.

Remise d'un fascicule de synthèse à chaque participant.

S'inscrire