

# MENER UN ENTRETIEN EFFICACE

## Perfectionnez vos savoir-être et savoir-faire en communication orale

(2 jours)

### ► Objectifs

- Mener des entretiens avec efficacité et légitimité ;
- Acquérir une méthode pour structurer vos entretiens et collecter toutes les informations nécessaires à votre mission ;
- Découvrir votre mode de communication relationnel ;
- Etablir un climat propice à l'échange avec vos différents interlocuteurs.

### ► Approche

A travers de nombreuses mises en situation filmées adaptées à vos différents types d'entretien (approche, terrain, validation...) vous vous entraînerez à :

- maîtriser les techniques d'interview ;
- perfectionner votre écoute active ;
- garder le contrôle de l'entretien dans des situations délicates
- vous adapter à votre interlocuteur tout en conservant votre personnalité.

Vous découvrirez aussi les techniques de communication relationnelle qui permettent d'instaurer un climat de confiance pour une meilleure collaboration

### ► La formatrice



**Armelle Toulemonde** est formatrice consultante en communication et en management opérationnel. Titulaire d'un master en management et ressources humaines, elle forme aux entretiens efficaces depuis plusieurs années, en particulier les auditeurs (direction audit et risque, direction audits sécurité) de SNCF. Elle est coach certifié.

anne.lecornec@alc-com.fr  
01 77 19 56 60 – 06 19 82 80 02

### ► JOUR 1

- **Accueil et validation des objectifs** de la formation.
- **Découvrez les éléments clés d'une communication efficace lors d'un entretien**
  - Les techniques de communication
  - Le savoir-être en face à face
  - Les capacités relationnelles.
- **Apprenez à démarrer un entretien en inspirant confiance**  
*Exercice filmé* : Apprendre à se présenter (mission, entité, finalité de l'entretien...) de façon à établir un climat propice à l'échange dès les premières minutes de la rencontre.  
Travaillez :
  - la préparation ;
  - le « pitch » et le « TOP »
  - le savoir-être qui favorise l'écoute et le respect.
- **Débriefing et analyse des vidéos** et échanges des perceptions du public avec les ressentis de l'auditeur
  - Identification des forces et des points de progrès de chacun
  - Prise d'engagement pour la prochaine prestation orale !
  - Autres passages caméra
- **Prenez conscience de votre mode de communication relationnelle** pour mieux l'apprivoiser.
  - Autodiagnostic pour comprendre votre tempérament relationnel et ses conséquences sur vos différents interlocuteurs.
  - Apport pédagogique sur l'assertivité et les techniques de communication constructive pour des échanges équilibrés y compris face aux interlocuteurs « difficiles » .

### ► JOUR 2

- **Les entretiens d'investigation sur le terrain : découvrez l'art du questionnement assertif**  
Maîtrisez les techniques de questionnement associées à l'écoute active pour investiguer avec tact et recueillir la matière utile à votre mission.
- **Sachez conclure l'entretien avec « l'accord de découverte »**  
Bouclez l'entretien en vous assurant d'avoir bien compris les éléments découverts et d'avoir été explicite sur le déroulement des étapes à venir.
- **Mises en situation** : simulation lors de conduite d'entretiens sur le terrain : approfondissement des parties « investigation », « questionnement-échange » et « conclusion ».
- **Debrief des jeux de rôle**
- **Perfectionnez vos « entretiens de validation » des constat**Mises en situation pour vous entraîner à exprimer calmement, sincèrement une mise en valeur d'erreurs ou d'écarts, un point de vue contradictoire, un doute, une critique, un désaccord... sans agressivité, culpabilité, ni manipulation, tout en conservant la qualité relationnelle et l'esprit constructif avec votre interlocuteur.
- **Techniques pour traiter les objections ou mécontentements**  
Exercez-vous à répondre avec tact et méthode pour rester pragmatique et professionnel.
- **Bilan de la formation.**

**Pour une efficacité optimale, les participants viennent avec des cas réels et actuels.**

### ► Les plus de la formation

#### Une formation sur mesure

A partir de cette trame de base, nous nous adaptons à vos situations spécifiques. Le principe de la formation est d'entraîner les participants à instaurer un climat propice à l'échange (en face à face ou tripartite) et à structurer l'entretien de manière à collecter les informations utiles.

#### Une formation opérationnelle, s'appuyant sur vos cas réels.

Une mise en application immédiate des enseignements de la formation sur vos propres cas d'entretien (d'audit, de management, d'évaluation...)

#### L'utilisation de la caméra.

Exploitée à bon escient, avec bienveillance mais sans complaisance, la caméra est un outil puissant pour faire prendre conscience à chacun de ses forces et de ses axes de progrès.