

Réussir ses entretiens

LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES :

Le questionnement, l'écoute active

L'ENJEU :

Etre à l'écoute de l'Autre (client, collaborateur) pour construire une relation durable

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public en groupe de pairs

PRÉ-REQUIS

Salariés maîtrisant leur environnement professionnel, un outil de webconférence et la navigation sur internet

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

Etre capable de faire exprimer son ou ses besoins par son interlocuteur

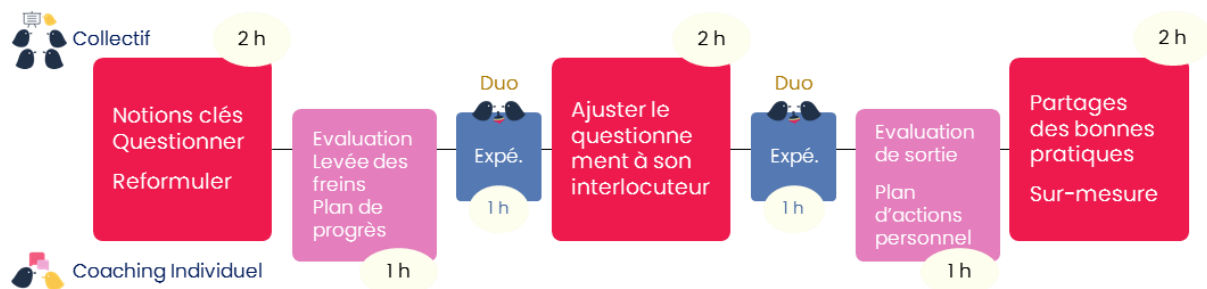
MÉTHODES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

Session par groupe de 4 à 6 pairs (sans enjeu hiérarchique entre eux).

S'appuyant sur les méthodes des projets, cas réel et coaching, la formation est animée et tutorée à distance par un Coach pédagogue.

ORGANISATION, PROGRAMME ET CONTENU

La formation se déroule, **sur 8 semaines**, comme suit :



Elle est constituée de :

- apports théoriques et méthodologiques sur la connaissance de l'Autre (client, collaborateur), le questionnement ouvert, la reformulation, la synthèse, l'ajustement au profil de l'interlocuteur
- mises en situations réelles à distance
- définition d'un plan de progrès et d'un plan d'actions post-formation

A L'ISSUE DE LA FORMATION

L'apprenant a acquis les principes et outils clés. Il/elle saura :

- mener un entretien en posant des questions ouvertes
- démontrer écoute et empathie
- reformuler et synthétiser pour avancer conjointement

ENCADRANTS & ACCOMPAGNANTS PÉDAGOGIQUES

Nos Coachs pédagogiques assurent l'animation des séquences prévues au programme hors duos de pairs.

- Philippe DELLIERE - Formateur et Coach certifié (plus de 30 ans d'expérience dans l'accompagnement des managers et de leurs équipes, dans le développement de leur efficacité collective)
- Anna SUCHODOLSKI - Formatrice et Coach certifiée (auparavant resp. formation puis transformation puis marketing dans l'industrie pharmaceutique puis resp. stratégie, communication et ventes dans une entreprise EdTEch)

ORGANISATION & SUPPORT APPRENANT

Chaque apprenant reçoit une invitation pour la session assurée sur une solution de webconférence. Ils accèdent à un parcours digital, support de la formation. Les Coachs pédagogiques répondent aux questions des apprenants par mail ou appel téléphonique sous 48h.

ASSISTANCE TECHNIQUE

L'assistance interne Entreprise est sollicitée si les problèmes sont en lien avec la connexion internet ou le poste de travail. En cas d'utilisation de nos parcours digitaux Abby, un support technique est disponible de 9h à 18h par mail ou téléphone.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

L'apprenant répond à un questionnaire en entrée de formation. Celui est analysé en individuel avec le Coach pédagogue. A l'issue du 2e rendez-vous individuel, l'apprenant définit son plan d'actions post-formation et reçoit son évaluation de sortie de formation. Une évaluation à froid est réalisée à + 3 mois.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

- Durée globale estimée : sur 8 semaines, 12h dont 8h de **formation tutorée à distance** et minimum 4h de travail personnel
- Dates et horaires de la formation : à fixer avec l'Entreprise

 Formation tutorée à distance, accessible aux personnes à mobilité réduite