

La conduite d'entretien

Durée de la formation :

2 jours

Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

Pré-requis :

Toute personne souhaitant améliorer ses qualités de communicateur.

Objectifs :

S'adapter à ses interlocuteurs

Repérer les aspects positifs d'une situation pour éviter les pièges de la communication

Mobiliser ses ressources personnelles et celles des autres pour faire face aux situations nouvelles et aux changements

Cours suivant :

-

Pour vous inscrire :

Tel. : 04.78.14.19.19

Fax : 04.78.14.19.00

Email : amra.info@atoutmajeur-ra.com

Renseignements et planning des formations :

<http://www.atoutmajeur.com>

Module 1 : La préparation d'un entretien

Mise au clair du sujet et de l'objectif

Mise au point des arguments

La préparation matérielle

La préparation psychologique

Module 2 : Les différentes phases de l'entretien

L'accueil de l'interlocuteur

Amorcer la discussion

Répondre aux objections

Gérer le déroulement

Conclure

Module 3 : Les techniques de communication à mettre en œuvre

Le schéma de la communication

Les gestes, postures et mimiques : ce que l'on dit / ce que l'on montre

Le langage non-verbal de votre interlocuteur

L'écoute et la reformulation

Adopter un langage positif

Etablir un dialogue constructif

Négocier un désaccord

Recentrer la discussion

Prendre des notes

Conclure un entretien et en assurer le suivi

Module 4 : Les différents types d'entretiens

Recueil d'informations

Résolution de problèmes, décisions

Entretien de suivi / compte rendu

Entretien de délégation

Entretien de recadrage

Entretien d'accueil

Entretien de négociation