

obe<sup>a</sup>



VENDREDI 7 FEVRIER 2025

[www.obea.fr](http://www.obea.fr)

## Techniques de conduite d'entretien

### OBJECTIFS

- Connaître et appliquer les principes de base de la communication interpersonnelle aux situations d'entretiens
- Maîtriser la conduite d'entretien
- Mener différents types d'entretien

### PUBLIC

Managers d'équipe

### PROGRAMME

#### 1- L'entretien : une situation de communication

- L'interaction en face-à-face : communication verbale et non verbale
- Les apports de la psychologie : les attitudes de "PORTER"

#### 2- Les différentes étapes d'un entretien

- Préparer l'entretien :
  - Aménager l'espace et le temps
  - Réfléchir sur la représentation que l'on a de son futur interlocuteur
  - Elaborer ses outils, rassembler les faits
- Débuter l'entretien :
  - Clarifier l'objectif et structurer l'entretien
  - Clarifier les rôles et la durée
- Dérouler le corps de l'entretien :
  - Les techniques d'écoute active : questionnement et reformulation
  - Le verrouillage des points acquis
- Conclure l'entretien : préparer l'action

#### 3- Les différents types de conduite d'entretien

- Directif
- Semi-directif
- Non directif

#### 4- La typologie des entretiens au regard de leurs objectifs

- Résolution de problème
- Mise au point
- Délégation
- Médiation
- Evaluation
- Recrutement
- Négociation

#### 5- Faire des entretiens de véritables outils de management

- Comment rythmer et alterner les entretiens au quotidien

### TOUTES LES SESSIONS