

# Techniques d'entretien en face à face

Pré-requis : aucun

## Objectifs pédagogiques

Etre capable de mener un entretien efficace dans l'atteinte de l'objectif de l'entretien.

**Public visé** : toute personne amenée à diriger des entretiens.

## Programme

- Les bases de la communication orale interpersonnelle : émetteur, récepteur, message, codage, décodage, feed-back, parasites, ....
- Le verbal, le para verbal et le non verbal.
- Les outils de la communication orale interpersonnelle
- Le questionnement : les différents types de questions
- La reformulation : les différents types de reformulation.
- Les comportements indispensables à tout type d'entretien :
- L'écoute active
- La congruence
- La synchronisation.
- Les qualités nécessaires à un bon communicant :
- L'empathie
- L'affirmation de soi
- Les étapes incontournables à tout type d'entretien :
- La préparation
- La conduite
- Le suivi
- La conduite de l'entretien :
- L'accueil : la première impression
- L'accroche : savoir parler de choses et d'autres avant de démarrer l'entretien
- Rappeler l'objet
- Traiter du sujet
- Synthétiser.

Conclure.

Prendre congés.

Gérer les situations difficiles :

- Les attitudes de Porter
- Les attitudes bloquantes
- Les objections
- Les tensions
- Les conflits

## Méthodes pédagogiques

- Exposés théoriques
- Tour de table
- Jeux de rôle

**Durée** : 2 jours soit 14 heures

**Dates** :

en inter voir le planning

en intra nous contacter

**Modalités d'évaluation** : Bilan pédagogique à la fin de la formation

Attestation de fin de formation délivrée

**Accessibilité aux personnes handicapées** : nous contacter

**Tarifs** : voir dans l'onglet tarifs

Nathalie HOURDEBAIGT 3 rue du Docteur Charles Nogaret 64270 SALIES DE BEARN

Mobile sur tout le sud de l'Aquitaine 64 et 40 : Pau, Oloron Sainte Marie, Mauléon, Saint Palais, Navarrenx, Sauveterre de Béarn, Orthez, Salies de Béarn, Peyrehorade, Bayonne, Dax, Mont de Marsan, et l'ouest de Midi Pyrénées 65 : Lourdes, Tarbes,....

Organisme de formation certifié Qualiopi pour les actions de formation.