

L.C.A.[®]

PERFORMANCES

37, rue d'Amsterdam

75008 - Paris

Tél. : 01 42 26 07 54

Fax : 01 42 26 09 88

<http://www.lca-performances.com>

Programme de formation

Entretien professionnel

Contexte de formation	2
Objectifs de formation	3
Programme de formation	4

Logistique Pédagogique

Méthodes pédagogiques	6
Organisation de la formation	7
Documentation pédagogique	7
Prix de formation	8
Conditions générales	8

Sommaire

☐ Contexte de formation

Rarement le manager prend conscience que son talent, il le doit aussi à la qualité des outils qu'il emploie. Un outil, quel qu'il soit, prend d'autant plus de valeur que son usage est performant. En partant du principe que la maîtrise des entretiens est devenue un critère de performance dans l'exercice de la fonction d'encadrement, cette formation met à la disposition des managers, toutes les techniques et les méthodes qui vont leur permettre de maîtriser les situations dans lesquelles bien conduire les entretiens constitue le facteur clé de l'efficacité individuelle et collective.

C'est à ces enjeux de base que répond la formation : « Pratiquer avec succès les entretiens ». Pour répondre au plus juste à votre demande, nous vous proposons une action de formation qui place la conduite des entretiens au centre de l'efficacité personnelle des managers. Une maîtrise professionnelle des mécanismes d'entretiens nécessite également une parfaite maîtrise de la communication. De plus, l'efficacité des entretiens dépend pour beaucoup du comportement de chacun, mais aussi d'une excellente capacité à décrypter les attitudes et les mobiles des interlocuteurs.

Quel que soit votre position dans l'entreprise, mener à bien vos entretiens est l'une de vos principales missions. La pratique professionnelle de conduite d'entretiens, devient alors un moyen de motivation de l'ensemble des collaborateurs. S'appuyant sur des besoins déterminés, cette formation se présente comme une base pédagogique dont la fonction est de fournir une réponse sur mesure tout en mettant l'accent sur le transfert des acquis de formation dans l'action quotidienne de chaque participant.

L.C.A.
PERFORMANCES

🔵 Objectifs de formation entretien professionnel

Voici les objectifs que cette formation vous permet d'atteindre :

Lever les principaux obstacles à la conduite des entretiens professionnels, discerner leurs effets sur le plan humain et économique et prendre conscience des enjeux qu'ils représentent pour la performance de chaque manager,

- Maîtriser les techniques d'entretiens pour étoffer leur dispositif stratégique de moyens d'action applicable dans l'exercice des différents rôles de management des personnes et des équipes,
- Faire avancer les hommes et les projets de manière positive et constructive, répondant aux critères de relations professionnelles motivantes et efficaces vis à vis de ses agents, de ses interlocuteurs externes et de sa hiérarchie.
- Se connaître et prendre conscience de ses points forts et ses points faibles afin de comprendre son comportement et celui des autres pour mieux apprécier les enjeux de la communication,
- Développer les techniques favorisant les échanges et le dialogue positif en réduisant les appréhensions et les obstacles lors de prise d'entretiens face à un ou plusieurs interlocuteurs,
- Acquérir les savoir-faire opérationnels et les comportements efficaces pour mener un entretien et le conduire avec succès en toute circonstance,
- Structurer son mental de façon positive et diriger son développement professionnel avec un regard neuf sur son métier afin de l'enrichir et d'ouvrir de nouveaux horizons,
- Découvrir les comportements adaptés aux différentes typologies d'interlocuteurs et aux contextes spécifiques d'entretiens professionnels,
- Apprendre à être vous-même, avoir le courage de s'engager sans crainte et mettre chaque expérience nouvelle au service du développement des performances individuelles et collectives.

Le consultant de cette formation aux entretiens professionnels aura le plaisir de vous accueillir, et de vous accompagner personnellement dans ce challenge. Une formation comme celle-ci vous permettra d'accomplir de véritables exploits. Elle sera l'une des expériences les plus passionnantes de votre vie professionnelle.

○ Programme de formation entretien professionnel

I. Les techniques de communication pendant l'entretien

Éliminer les principaux obstacles à l'efficacité communicative pour exceller dans les situations d'entretien et établir des échanges constructifs.

- La découverte de ses « attitudes spontanées » à l'aide d'un auto-diagnostic qui constitue un préalable pour bien identifier les obstacles de la communication qui peuvent s'installer dans le mental de chacun,
- L'invitation des stagiaires à réaliser un inventaire précis des « causes de leurs dérapages » dans les situations d'entretiens, quelles que soient leurs origines, psychologique, relationnelle, organisationnelle, professionnelle et la prise de conscience des enjeux,
- L'apprentissage des techniques de reformulation, de questionnement, d'expression verbale et gestuelle pour faciliter la relation pendant l'entretien et développer son savoir-faire relationnel ainsi qu'apprendre à moduler son comportement en fonction du contexte et de l'enjeu,
- L'entraînement à l'appropriation des techniques de communication interactive s'exprimant dans la logique « gagnant-gagnant » pour influencer, intéresser, convaincre et persuader ses interlocuteurs par une écoute active, une flexibilité relationnelle maîtrisée qui s'appuie sur les motivations de l'autre,
- La mise au point de son plan d'action de progrès en redéfinissant son « style de communicateur », en accord avec sa personnalité, et en élaborant un plan d'application professionnelle dans son unité.

Ce travail vous permet d'acquérir un regard neuf sur vos potentialités en matière de la conduite des entretiens professionnels. Pour réussir dans votre démarche, vous bénéficierez en permanence des conseils personnalisés de la part du consultant formateur.

II. La préparation de différents types d'entretiens

Acquérir les méthodes et les outils de préparation d'entretiens professionnels pour les rendre performants en toute situation de management.

- L'identification et l'analyse de différents types d'entretiens, l'entretien de recueil d'informations, de résolution de problèmes, de prise de décisions, de délégation, de négociation, d'évaluation, d'accueil, de fixation d'objectif,
- Les méthodes pour opérer le choix du type d'entretien le plus adapté à la situation par la mise au clair du sujet et de l'objectif à atteindre avec son interlocuteur. La mise au point des arguments pour répondre aux objections prévisibles et la préparation matérielle et psychologique,
- L'entraînement à l'élaboration de différentes structures d'entretiens en s'appuyant sur la grille d'analyse et sur la check-list préétablis pour repérer rapidement la situation d'entretien et la stratégie à adopter en fonction des situations types, ainsi la préparation devient un guide de progression,
- La réalisation, par chaque stagiaire, d'au moins 3 préparations d'entretiens sur des « situations types » relevant de son contexte de travail et qui feront l'objet de présentation individuelle devant le groupe, ce qui permet d'apporter les éventuels correctifs avant d'être utilisés comme fil conducteur pour les prochains entretiens,
- Le recensement des difficultés de parcours qui vont alimenter les travaux de l'étape réservée au développement des plans d'action de progrès.

Vous apportez à ce travail vos connaissances de vous même. La valeur ajoutée du consultant provient de sa maîtrise des méthodes du développement personnel les plus innovantes et de son aptitude à vous guider dans l'élaboration de votre propre développement.

III. La conduite du déroulement de l'entretien

Maîtriser le processus de la conduite d'entretien et renforcer sa capacité d'action en situation de management

- L'apprentissage des techniques d'échange appliquées aux différents types d'entretiens et adaptées aux 4 typologies de personnalité d'interlocuteurs que chacun rencontre quotidiennement dans son travail,
- L'entraînement à la maîtrise des méthodes d'identification de l'état d'esprit de l'interlocuteur, de ses craintes, de ses motivations pour mieux les dépasser par la négociation et le recadrage,
- Les techniques d'accueil et de présentation d'objectifs d'entretien permettant de le centrer dès le départ sur les faits significatifs et d'éviter les tentations de jugement de valeur pouvant devenir la source potentielle de tensions et des incompréhensions inutiles,
- La réalisation des entretiens en faisant appel à la mobilisation de toutes les connaissances acquises par les stagiaires afin que chacun puisse les appliquer de façon spécifique à chaque phase d'entretien. Ces entraînements s'appuient sur l'utilisation des moyens audiovisuels,
- L'apprentissage des méthodes pour gérer efficacement les situations de crise. Il s'agit de pouvoir distinguer rapidement et avec précision un problème émotionnel d'un problème rationnel dans les situations conflictuelles, acquérir le courage pour oser développer son argumentation,
- L'appropriation des techniques d'évaluation de l'efficacité de ses entretiens à l'aide d'identification de la perception de l'entretien par l'interlocuteur et sur la base d'un suivi des effets à terme, comparativement à l'objectif initial.

L'appropriation des outils et des méthodes pour préparer, organiser, structurer vos entretiens professionnels vous permet d'optimiser vos performances de manager.

PERFORMANCES

☐ Méthodes pédagogiques

La formation entretien professionnel propose un dispositif complet de méthodes interactives dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront d'appui aux thèmes développés.

La formation entretien professionnel se déroule en "Training-Group". Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel et appuyé par un environnement multimédia, les dossiers personnels, les fiches de travail et de progression. Le parcours formation entretien professionnel est déployé en trois phases :

Avant la formation

Avant la formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires à la formation entretien professionnel. Il s'agit des travaux préparatoires qui vont vous permettre :

- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources, identifier les objectifs et préparer votre formation entretien professionnel.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de l'entretien professionnel.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation entretien professionnel.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement de différents diagnostics pour le traitement des résultats.

Pendant la formation

Le processus pédagogique est adapté à votre contexte professionnel et au style de votre profil, afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences en matière de l'entretien professionnel à la spécificité de vos objectifs.

- Appropriation des contenus de la formation entretien professionnel par des mises en situation réelle,
- Méthode fondée sur une dynamique interactive reliant les connaissances, les compétences et vos objectifs de performances qui vous sont spécifiques,
- Développement d'une approche personnalisée visant à optimiser vos performances,
- De plus, vous mettrez au point, votre plan d'action de progrès individuel.

Après la formation

Avant la de la session, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans son contexte professionnel. Cette action est suivie par des actions de télécoaching personnalisées sur demande du participant.

- Cette intervention s'appuie sur les résultats d'évaluation, de la mise en application des acquis de la formation, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation entretien professionnel.
- La mise en place d'un suivi individuel, basé sur un accompagnement en mode de télécoaching sur demande du participant.
- Les plans d'action constituent la base des opérations de télécoaching individuelles et sont centrés sur la mise en application de nouvelles compétences.

Le bilan des performances s'effectue 6 mois après la session de télécoaching pour s'assurer que la démarche a bien été appliquée par les stagiaires dans leur pratique opérationnelle.

☉ Organisation de la formation

Une concentration permanente, une participation active à la formation de 7 heures par jour, constituent une implication importante, que l'on ne peut se permettre d'entraver par un confort insuffisant et des conditions matérielles précaires.

La durée de la formation de base est de 14 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires à cette formation ne dépasse pas 6 participants afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations débutent à 9 heures et se terminent entre 17 et 18 heures. Nous suggérons au participant de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, il sera accueilli par le consultant autour d'un café. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants.

☉ Documentation pédagogique

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de notre prestation. Elle vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de la formation. Elle vous permet également de constituer un dossier de référence sur cette formation entretien professionnel et les thèmes abordés.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques qui vous seront remis lors de cette formation contiennent environ 150 pages. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences et des pratiques formalisées par les consultants.

L'ingénierie de formation entretien professionnel, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères des performances techniques et des succès obtenus par les stagiaires. L'efficacité des outils pédagogiques ainsi construits se focalise sur plusieurs niveaux :

- Ils contiennent toutes les techniques apprises pendant le stage ainsi que les bases méthodologiques de la formation entretien professionnel,
- Ils sont le fil conducteur du parcours de cette formation entretien professionnel,
- Ils constituent repères, ressources et ouvertures pour appliquer avec efficacité chacune de ces techniques,
- Ils servent de « référentiel » pour la réalisation des travaux de mise en œuvre des nouvelles compétences,
- Ils contiennent également un tableau de bord de mise en œuvre de vos plans d'action de progrès dès la fin de la formation entretien professionnel.

C'est avec clarté et simplicité que cette formation entretien professionnel vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences qui vous ouvriront les portes de la réussite. Pas à pas, elle va préparer votre parcours aux opportunités à saisir, dont le talent que vous possédez déjà, mais que vous ignorez peut être. Cette formation entretien professionnel peut être accompagnée, sur votre demande, par un coaching qui vous permet d'optimiser vos potentialités et de trouver, avec le consultant, des solutions à vos attentes professionnelles spécifiques.

☐ Budget formation de base pour 1 participant

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant global
Réalisation de la session de formation	14	1.550,00€
TOTAL	14	1.550,00€

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

☐ Conditions générales

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la Direction Régionale de la Formation Professionnelle d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET : 433 140 977 00037

La facture est établie en double exemplaire : le premier est destiné à votre service comptabilité, le second exemplaire constitue le document annexe à la convention.

L'attestation de présence vous sera adressée après la session. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de stage certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation.

Pour toute annulation faite moins de 15 jours avant le début du stage, l'organisme de formation se réserve le droit de facturer les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, la formation sera facturée en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner cette session, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre de LCA Performances Ltd, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un organisme paritaire collecteur.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie ALLIANZ sous le numéro 437 299 36. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.