

**L.C.A.**<sup>®</sup>

**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

Cette formation entretien professionnel part du principe que la maîtrise des entretiens est devenue un critère de performance dans l'exercice de la plupart des métiers. Elle met à votre disposition toutes les techniques et les méthodes qui vont vous permettre de maîtriser les situations dans lesquelles bien conduire un entretien professionnel constitue le facteur clé de l'efficacité. C'est à ces enjeux de base que répond cette formation : Réussir un entretien professionnel.

Pour répondre au plus juste à vos objectifs, nous vous proposons de découvrir une formation qui place la conduite d'un entretien professionnel au centre de l'efficacité personnelle, aussi bien des managers que de leurs collaborateurs. Une maîtrise professionnelle des mécanismes d'entretiens nécessite également une parfaite maîtrise de la communication. De plus, l'efficacité d'un entretien professionnel dépend pour beaucoup du comportement de chacun, mais aussi d'une excellente capacité à décrypter les attitudes et les mobiles de vos interlocuteurs.

- Quels indicateurs un collaborateur de l'entreprise peut-il disposer pour démontrer de façon irréfutable sa contribution au développement de l'entreprise ?
- Comment un collaborateur peut-il démontrer efficacement qu'il a un projet professionnel ainsi que la motivation pour le développer au sein d'entreprise ?
- Quelles questions poser, lors d'un votre entretien professionnel, pour sonder le potentiel humain et professionnel de votre collaborateur, en marge de ses résultats ?
- Comment mettre en place un suivi des objectifs fixés lors d'un entretien professionnel et en faire un véritable outil d'évolution de ses collaborateurs ?

Quel que soit votre position dans l'entreprise, mener à bien un entretien professionnel constitue l'une de vos principales missions. La pratique professionnelle de conduite d'un entretien professionnel, devient alors un levier de motivation. S'appuyant sur des besoins déterminés, ce séminaire 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. Toutes ces techniques, vous les découvrirez ici dans cette formation entretien professionnel.

PERFORMANCES

## 📍 Objectifs de formation entretien professionnel

Un entretien professionnel, quel qu'il soit, prend d'autant plus de valeur que son usage est performant. L'objectif de cette prestation est de vous aider à réussir votre entretien.

**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 internes.
- 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,
- 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 entreprise.

Cette séquence de formation 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

La présente séquence de formation permet d'acquérir les méthodes et les outils de préparation d'entretiens professionnels pour les rendre performants en toute situation professionnelle.

- Les 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 d'un entretien professionnel,
- L'entraînement à l'élaboration de différentes structures d'entretiens en s'appuyant sur la grille d'analyse et sur la check-list préétablies 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 professionnel

Cette séquence de formation est focalisée sur la maîtrise des méthodes de conduite d'entretien afin de renforcer sa capacité de préparation et d'action en situation d'entretien professionnel.

- 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 votre entretien professionnel vous permet d'optimiser vos performances en toute situation professionnelle.

PERFORMANCES

## ☉ Méthodes pédagogiques

Cette formation entretien professionnel s'appuie sur un dispositif complet de méthodes pédagogiques interactives fondées sur des mises en situations réelles des stagiaires. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront de support aux thèmes développés. Le présent parcours formation est déployé en 3 phases :

### **Avant la formation**

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

- D'accéder aux synthèses des contenus préparatoires et préparer votre formation.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de l'entretien professionnel.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques et des contenus du programme.
- De communiquer au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

### **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.

- Appropriation des nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie de mises en situation réelle,
- De relier ces compétences avec vos objectifs dans une dynamique fonctionnelle.
- De développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de vos ressources.
- De déployer les plans d'action de progression au niveau de l'entretien professionnel.

### **Après la formation**

Avant la fin de cette formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui vont se traduire par une mise en application, dans le contexte professionnel de chaque stagiaire. Ces plans d'action de progrès sont suivis par des actions de télécoaching, après la formation, sur demande du participant. Il s'agit notamment :

- De communiquer au consultant formateur un bilan de l'état d'expérience, 3 mois après la formation,
- D'évaluer la réalisation des plans d'action de progrès en termes d'applications pratiques,
- De définir en commun les nouveaux objectifs de progression dans les entretiens professionnels.

Le bilan final du retour sur investissement de la formation s'effectue 6 mois après la formation pour s'assurer que la réalisation des plans d'action de progrès est effectuée en conformité avec les critères de performance définis.

## ☉ 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.

L'ingénierie de formation, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères de performance intègrent la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués répondant aux impératifs tels que :

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer avec efficacité les nouveaux acquis,
- Ils servent de référentiel de compétences pour la conduite de l'entretien professionnel efficace,

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences en matière d'entretien professionnel. Cette formation peut être suivie, sur votre demande, par un coaching de progression qui vous permet de trouver avec le votre consultant formateur, des solutions spécifiques à vos attentes professionnelles.

Voilà pourquoi la documentation technique qui vous sera remise lors de cette formation contient environ 150 pages. Il s'agit des fondements méthodologiques de la formation, issus des recherches et des pratiques formalisées par les consultants LCA Performances Ltd.

## 📍 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€
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1.550,00€</b>

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 DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z

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

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 formation. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de formation 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 de la formation, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, le stage sera facturé en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage, 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 MAAF sous le numéro 175641915 C 001. 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.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites.