

## DOMAINE MANAGEMENT

### MENER SES ENTRETIENS

#### MODULE 1 : ENTRETIEN DE RECADRAGE

##### OBJECTIFS

- Analyser les causes nécessitant un recadrage
- Acquérir les outils pour le réussir
- Comprendre les différentes phases de sa réalisation

##### PUBLIC & PRÉREQUIS

Toute personne amenée à encadrer un collaborateur, un service, une équipe.

##### PROGRAMME DÉTAILLÉ

###### Mise en place de la dynamique de groupe

- Présentation
- Les difficultés rencontrées sur le terrain et les solutions tentées avec quel résultat
- Attentes individuelles et collectives

###### Définitions et causes

###### Les écueils du recadrage

- Ce qu'il faut éviter
- Ce qu'il faut tenter

###### Préparer un entretien

- Définir le sujet et l'objectif
- Mettre au point ses arguments
- La préparation matérielle
- La préparation psychologique

###### Engager le dialogue : connaître les différentes phases de l'entretien

- Accueillir l'interlocuteur
- Amorcer la discussion
- Répondre aux objections
- Gérer le déroulement
- Mettre en place une solution
- Conclure

###### Instaurer un dialogue productif avec la CNV

- Éviter les situations potentiellement conflictuelles
- Ethique d'une bonne communication
- Écouter, questionner
- Évaluer

###### Évaluer : Projeter et réguler : mise en œuvre des actions à mener

- À partir de l'expérience et la personnalité de chacun, création d'un contrat personnel avec l'objectif visé
- Évaluation de la journée et de la prestation

##### DURÉE

14 heures

##### LIEU

Campus de la Garde

##### EVALUATION PRÉ-FORMATIVE

Les besoins des stagiaires sont recensés en amont de la formation par le biais des dossiers d'inscription et transmis au formateur pour adapter le contenu de la formation.

Cette évaluation est complétée le jour de la formation, par un tour de table de démarrage pour confirmer et vérifier les objectifs individuels de chaque stagiaire présents.

##### COÛT DE LA FORMATION

14h : 465€

Les actions de formation continue ne sont pas assujetties à la TVA

## MOYENS & MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se veut participative et l'intervenant(e) utilise des outils pédagogiques variés (mise en situation-jeux de rôle, études de cas concrets apportés par les stagiaires et/ou l'intervenant(e), exercices pratiques...) selon les objectifs du module. Les stagiaires peuvent ainsi acquérir une méthodologie pour mettre en pratique leurs acquis en milieu professionnel. Ils développent ainsi des aptitudes et savoir-être transposables dans leurs situations de travail quotidiennes. Les stagiaires repartent avec un plan d'actions individualisé à mettre en œuvre.

L'intervenant(e) fournit aux stagiaires un support de cours en fin de séquence.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS DE FORMATION

Une évaluation en fin de formation est à compléter par les stagiaires et un retour sur les acquis sera effectué par l'intervenant(e) en fin de session.

L'intervenant(e) vérifie également que les objectifs exprimés lors de l'évaluation pré-formatrice, ont bien été atteints.

Ces enquêtes nous permettent de revoir et mettre en place des points d'amélioration portant sur l'organisation, le contenu et la pédagogie.

Une attestation de suivi de la formation est remise aux stagiaires en fin de formation.

## LA QUALIFICATION DU ET DES FORMATEUR(S)

Les formateurs sont soit des enseignants-chercheurs de l'Université de Toulon, soit des socio-professionnels spécialistes du domaine.

Chaque candidature est soumise à l'approbation du Conseil Académique Restreint qui valide la qualification des intervenants.

L'intervenant(e) chargé(e) de cours capitalise de nombreuses années d'expériences dans la formation pour adultes.

## MATÉRIELS ET SALLES DE COURS

Nos salles de cours sont équipées de matériel nécessaire pour la diffusion des cours, et pour les ateliers pratiques.

Une bibliographie sur la thématique du module est fournie aux stagiaires pour poursuivre leur apprentissage.

**Les + de l'Université :** la bibliothèque universitaire sur le campus est accessible aux stagiaires pour consulter des revus et ouvrages.