

**MGL-15**

# **MENER EFFICACEMENT DES ENTRETIENS OPERATIONNELS**

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

*A l'issue de la formation, chaque participant devra mieux :*

- Appliquer les règles de base d'un feedback efficace
- Négocier et vendre ses idées en entretien
- Annoncer une décision difficile
- Remotiver un collaborateur lors d'un entretien
- Sortir du conflit par la médiation

## **CONTENU DU PROGRAMME DE LA FORMATION :**

- **Dire ce qui ne va pas sans démotiver**
  - ✓ Etablir une dynamique qui maintient la motivation.
  - ✓ Appliquer les règles de base d'un feedback efficace.
  - ✓ Comprendre les attentes et les besoins du collaborateur.
  - ✓ Mettre en œuvre un plan de progrès et d'action.
- **Faire accepter une décision sans imposer**
  - ✓ Etre clair et précis.
  - ✓ Adopter un ton ferme sans agresser.
  - ✓ S'assurer de l'engagement du collaborateur.
- **Négocier des avantages pour ses collaborateurs**
  - ✓ Augmentation de salaire, primes, ressources supplémentaires...
  - ✓ Fixer et respecter ses objectifs.
  - ✓ Argumenter pour convaincre.
  - ✓ Désamorcer les situations de crise.
- **Annoncer une décision difficile**
  - ✓ Aller droit sur le sujet et l'annonce de la décision.
  - ✓ Expliquer la décision.
  - ✓ Elaborer un plan d'action.
- **Remotiver un collaborateur**
  - ✓ Eviter les attaques frontales et personnelles.
  - ✓ Favoriser la confiance. Valoriser les compétences.
  - ✓ Manifester de l'empathie.
  - ✓ Repérer les points de blocage.

- **Mener avec succès la résolution de conflit**
  - ✓ Sortir du conflit par la médiation.
  - ✓ Définir le cadre. Faciliter l'échange.
  - ✓ Gérer la prise de parole. Synthétiser.
  - ✓ Déterminer les points d'accord et de désaccord.
  - ✓ Faciliter la sélection de solution.

## **PUBLIC CIBLE**

Managers. Responsables d'équipes.

## **DUREE DE LA FORMATION :**

03 journées de 8 heures chacune

## **ANIMATEUR :**

Formateur spécialisé