

Formation : Conduite d'entretiens

Objectifs :

- Comprendre la structure des entretiens managériaux
- Maîtriser les fondamentaux des différents types d'entretiens
- Anticiper et préparer ses entretiens
- Formaliser ses entretiens avec efficacité

Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels

Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

- STRUCTURER ses entretiens MANAGERIAUX grâce à la méthode DESC
 - D = Décrire la situation
 - E = Exprimer ses sentiments
 - S = Suggérer des solutions
 - C = Conclure = Conséquences
- Maîtriser les fondamentaux des différents types d'entretiens
 - Mener un entretien de montée en compétence
 - Mener un entretien de motivation
 - Mener un entretien de félicitation – les 4 types de félicitations
 - Mener un entretien de recadrage
- Apprendre à formaliser ses entretiens
 - Comprendre les fondamentaux de la formalisation d'entretien
- Exercices et mises en situation sur les différents types d'entretiens avec la méthode DESC

Réf : GRC CE

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015