



CORRESPONDANTS : SAVOIR MENER SES ENTRETIENS D'EXPRESSION DES PROBLEMES ET BESOINS

Référence EXPORAFRA09

Programme de formation

BESOINS DES CORRESPONDANTS

Pour mener à bien leurs projets, ils doivent interroger les différents départements et services sur leurs besoins transverses. Pour cela ils mènent des entretiens d'enquête et animent des ateliers de recherche d'information. A l'issue ils restituent à l'écrit les besoins identifiés et compilés, via des comptes-rendus, rapports et notes de synthèse.

Cette mission exige une triple compétence : la capacité à faire émerger les informations fiables lors des échanges à l'oral, la capacité à traiter le recueil et le traitement en temps réel d'une information volumineuse, et enfin la capacité à restituer cette information sous forme de documents faisant bien ressortir l'information pertinente.

APPORTS FORMATION

Cette formation apporte aux correspondants les techniques et méthodes clés de conduite d'entretiens d'enquête, d'accompagnement à l'émergence et à la verbalisation des besoins, et de rédaction de documents de restitution d'entretiens et ateliers (comptes-rendus, rapports, synthèses).

CONTACT



ADRESSE : FACE-EQUIPE
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-equipe.fr

SITE WEB : www.face-equipe.fr

OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation l'apprenant sera capable de :

- Définir sa stratégie de collecte d'informations transverses ;
- Intégrer la double approche d'enquête et d'accompagnement maïeutique (coaching minute d'émergence des besoins clés) ;
- Conduire et animer efficacement ses entretiens et ateliers pour produire un collecte d'information réussie ;
- Entretenir la relation coopérative de sa démarche par une communication pro-active ;
- Restituer à l'écrit les remontées de ses entretiens et ateliers via des écrits pertinents (comptes-rendus, rapports et synthèses) aux formats adaptés.

PUBLIC CONCERNE

- Tout chef de projet chargé de mission transverse présente ou à venir / tout manager transverse.

PREREQUIS

- Pas de pré-requis.

DUREE

- 1 jour (7h)

MODALITES D'EVALUATION

- Le formateur évalue la progression tout au long de la formation via des QCM, mises en situation, travaux pratiques, etc.
- Les participants complètent également des tests de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

LES + PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Consultant-formateur expert en communication et traitement de l'information à l'oral et à l'écrit (ancien journaliste), conduite d'entretiens d'enquête et animation d'ateliers de production d'informations, coach certifié ;
- Orientation : pratique maximum par les participants ;
- Les apports théoriques sont au service de l'expérimentation ;
- 70% exercices pratiques et interactivité ;
- Mises en situation sur études de cas concrets tirés du contexte des participants, débriefings collectifs des séquences jouées ;
- Regards croisés et partages d'expériences des participants ;
- Identification des points forts à renforcer et axes d'amélioration ;
- Création d'un plan d'action personnel (projet d'application).

Contenu clé

MODALITÉS D'ACCES 2024

Formats

Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

Dates, lieux, tarifs

Sessions intra et coachings :

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

6 participants max. par session pour un travail poussé et feedbacks individuels.

Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à patrickjay@face-equipe.fr
Confirmation sous 24 heures par retour.
Sessions garanties à la 1ère inscription.
Interface Zoom.

Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

Indicateurs de la formation

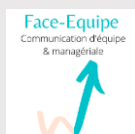
Taux de satisfaction exprimé = 96,70%

Nombre d'apprenants = 6

Taux de réussite : 100%

Taux de retour des évaluations : 100%

CONTACT



ADRESSE : FACE-EQUIPE
PatrickJAYCommunications
4 Place de l'Opéra
F-75002 Paris

TELEPHONE : +33 (0)607191842

E-MAIL : patrickjay@face-equipe.fr

SITE WEB : www.face-equipe.fr

Définir sa stratégie de recherche et collecte d'informations

- Intégrer l'étape d'entretiens et ateliers dans le temps du projet
- Construire une carte systémique des contributeurs
- Construire sa carte heuristique des types d'apports à priori
- Décider de l'organisation des actions de recherche (formats, calendrier, interlocuteurs, contacts, communication, etc.)
- Identifier les obstacles à l'expression authentique des besoins, la mobilisation des contributeurs ; leviers pour les surmonter

Conduire et animer ses entretiens de recherche de besoins

- Communiquer sur le cadre des entretiens
- Utiliser 3 rôles transverses : capitaine, leader, communicant
- Justifier auprès des contributeurs les modalités et outils utilisés
- Techniques de questionnement adaptées
- Suivre sur les réponses et relancer l'expression
- Pour faire émerger les besoins, s'appuyer sur :
 - o Les 5 suivis de Toyota
 - o La formulation coaching
- Reformuler avec demande de validation
- Utiliser le langage non-verbal pour inciter le contributeur à développer son propos
- Réaliser des synthèses régulières et signaler la progression de l'entretien
- Suivre sur l'entretien pour soigner la relation avec le contributeur

Ecoute active en enquête : attitudes et techniques

- Savoir créer un climat de sécurité et confiance
- Utiliser les marqueurs d'intérêt et d'empathie
- Donner et rechercher des feedbacks pour verrouiller les infos
- Oser interrompre, demander des clarifications et précisions
- Les six attitudes de Porter et leurs conséquences en entretien
- Utiliser les 4 niveaux d'information pour progresser sur un point
- Principes et techniques de prise de notes efficaces
- Utiliser des grilles de prise de notes à double usage : animation des échanges et recueil d'information

Insérer des moments coaching : attitudes et techniques

- Comment faire émerger les besoins : l'approche maïeutique
 - o Les principes du mode coaching
 - o Les étapes du mode coaching
- Techniques de questionnement coaching
- Questionner pour faire révéler et mieux savoir
- Additionner écoute active et empathie

Actualisation janvier 2024.