

MANAGEMENT ET LEADERSHIP

Préparer et gérer une rencontre difficile au travail

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Planifier le contenu et le déroulement de la rencontre afin de maximiser l'intervention et d'en tirer les bénéfices attendus.
- Organiser la rencontre en identifiant les bons intervenants et l'environnement pour tirer les bénéfices d'une telle rencontre.
- Réaliser la rencontre en s'assurant de bien identifier l'objet principal de la rencontre, d'écouter afin de comprendre son interlocuteur afin de pouvoir ajuster son message en fonction des attentes, des faits et des explications.
- Effectuer le suivi approprié en tenant compte des faits, du déroulement de la rencontre, des attentes, des engagements pris de parts et d'autres et des directives internes.



**2 jours
14h**



**Nous
consulter**



**Managers,
dirigeants
et chefs de
projets**

Programme de 2 jours

Environnement physique des lieux de la rencontre

Identification du sujet principal de la rencontre

Précision et reformulation des faits

Écoute active

Silence interrogateur / silence approbateur

Les moyens de communication efficaces

Courriel et appel téléphonique

Approche positives et des reproches négatifs

Garder le cap et éviter les dérapages lors de conversations difficiles

Reformulation des attentes et des engagements

Sanction sans les émotions et les remords

Pédagogie active et interactive

Formation-action : apports théoriques synthétiques, échanges de pratiques, études de cas, exercices pratiques.

Documentation riche et structurée



**Bénéficiez d'une
approche qui vous
permettra de
communiquer de
façon
professionnelle
même dans les
moments les plus
difficiles et
conflictuels !**