Exemple de préparation d’un entretien

4. Enseigner et apprendre au sein de l’entreprise

**4.5. Techniques d’entretien**

 **148**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Contexte de départ** |
|  | Combien de personnes participeront à l’entretien? |
|  | Qui sont-elles?* Catégorie professionnelle • Formation • Expérience
* Spécialistes • Généralistes • Sympathie / antipathie
* Âge • Origine • Préjugés
 |
|  | Quelle est leur attitude?* Militante – neutre – opposante
* Positive – ouverte – sceptique
 |
|  | Qu’est-ce qui les intéresse?* Qu’est-ce qui leur importe?
* Qu’est-ce qui ne les intéresse pas?
* Que veulent-ils entendre de moi?
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Objectifs et enjeux** |
|  | Résultats attendus* Quel est l’objectif de l’entretien?
* Qu’est-ce que je veux atteindre?
* Quel est le message que je veux faire passer?
 |
|  | Ma stratégie* Que signifie pour moi cet entretien?
* Qu’est-ce qui dépend de moi?
* Quels défis dois-je relever?
* Qu’est-ce qui me déplaît?
* Quel est mon sentiment?
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Documents et outils utiles** |
|  | * Thèses • Arguments • Faits
* Déclarations • Exemples • Comparaisons
* Conclusions • Moments forts • Gags
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Moyens audio-visuels** |
|  | * Beamer • Modèles • Tableau papier (flipchart)
* Rétroprojecteur • Documentation • Feutres, marqueurs, etc.
 |

4. Enseigner et apprendre au sein de l’entreprise

**4.5. Techniques d’entretien**

 **149**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Plan (matériel / organisation)** |
|  | * Étapes / objectifs par étapes
* Lieu, moment et durée (planifier assez de temps)
* Pré-information des participants
* Documents (les remettre avant ou les distribuer lors de la réunion)
* Placement des personnes
 |
|  | * Mon attitude envers les participants
* Que puis-je offrir? (informations, réflexions, résolutions de problèmes, reconnaissance…)
* Comment débuter?
* Ordre du jour, points difficiles
* Questions
* Quelles objections dois-je prévoir?
* Qui tiendra le procès-verbal?
 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Déroulement** |
|  | Introduction* Salutations, introduction du thème, motifs
* Fixation des objectifs, sens et but de l’entretien
* Présentation des participants
 |
|  | Partie principale: répartition des domaines / buts secondaires* Atmosphère agréable

(place suffisante, boissons, tranquillité, aération, lumière)* Ecoute active

(écouter, laisser parler, donner un feed-back)* Temps de parole, pauses (durée appropriée)
* Articulation de l’entretien / de la séance (exposés, discussions, ateliers)
 |
|  | Clôture* Conclusions
* Résumé
* Suite des travaux
* Accords
 |
|  | Conclusion positive / façon de terminer |
|  | Suivi des travaux* Respecter les engagements
* Envoyer le procès-verbal
 |