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 |