

ENTRETIEN DE RECADRAGE

Objectifs :

- Savoir mener un entretien de recadrage constructif
- Acquérir les techniques et identifier les limites de l'autorité
- Savoir faire face aux situations difficiles

Durée : 1 jour

Type : Formation-Action

Pour qui : Managers et
Responsable d'équipe

Principaux thèmes abordés

Préparer un entretien

- Objectifs d'un entretien :
 - ✓ dans quel cas l'utiliser ;
 - ✓ quels sont les faits et comportements justifiant cet entretien
- Méthode et préparation :
 - ✓ construire un argumentaire
 - ✓ rassembler les informations utiles
 - ✓ tenir compte des circonstances
 - ✓ prévoir qui informer
- Définir le moment, le lieu...

Mener un entretien de recadrage

- Introduction : question ouverte
- Rappel du cadre et des règles
- Exposer les faits : savoir faire la différence entre fait et opinion
- Avoir une écoute disponible
- Exprimer son ressenti
- Proposer une solution
- Faire accepter la solution

Désaccords et objections

- Identifier les obstacles les plus fréquents
- Les pièges à éviter
- Savoir dire non dans le respect d'autrui
- Prévoir le désaccord formel
- Anticiper et faire face aux objections
- Gérer une situation conflictuelle

Les limites

- Frontière entre recadrage et entretien disciplinaire
- Echelle des sanctions
- Comment et quand passer le relais
- Utiliser son autorité dans le respect du collaborateur

L'issu de l'entretien

- Assurer un suivi : fréquence, forme
- Se préparer en cas de récurrence