



AAB067C

4h25 dont 2h de Coaching 990,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Faire progresser ses collaborateurs grâce à des feed-back efficaces • S'exprimer avec assertivité : féliciter, critiquer et utiliser la méthode DESC

### Profil Stagiaire(s)

Manager souhaitant se familiariser avec le sujet

### Profil Animateur(s)

Professionnel des sujets abordés dans le module

## Contactez-nous

Conseiller formation  
09 88 66 10 00  
inscriptions@demoss.fr

## MODULES

### Faire progresser ses collaborateurs grâce à des feed-back efficaces

Donner un feed-back consiste à faire un retour à un collaborateur sur ses actions ou ses comportements.

L'objectif est de lui permettre de progresser. Aussi, il est important qu'un manager sache en formuler.

Cependant, on risque parfois de blesser ses collaborateurs si on ne formule pas les feed-back de façon constructive. Il est donc indispensable d'apprendre à les exprimer convenablement.

- **Un feed-back, vous dites ?**

Le mécanisme du feed-back et son utilité.

- **Deux règles pour préparer ses feed-back**

Définition du cadre dans lequel on donnera les feed-back et du moment adéquat pour les formuler.

- **Trois règles pour formuler des feed-back pertinents**

Les règles fondamentales de la formulation d'un feed-back : être attentif à l'autre, être factuel, arriver à une conclusion.

### S'exprimer avec assertivité : féliciter et critiquer

Pour entretenir des relations constructives, il est important de savoir dire ce qui ne va pas mais aussi de déceler et d'exprimer ce qui est positif. En analyse transactionnelle, on appelle « signe de reconnaissance » toute manifestation donnée à l'autre de ce qu'on approuve ou désapprouve chez lui.

- **Pourquoi donner des signes de reconnaissance ?**

Qu'est-ce qu'un signe de reconnaissance ? Pourquoi apprendre à en donner ? Quels sont les quatre types de signes de reconnaissance ?

- **Équilibrer les signes de reconnaissance que l'on donne**

Les trois dangers des signes de reconnaissance : les signes de reconnaissance inconditionnels, les signes de reconnaissance négatifs, mais aussi l'absence de signes de reconnaissance.

- **Exprimer des signes de reconnaissance constructifs**

Utiliser des signes de reconnaissance constructifs, s'impliquer dans ce que l'on dit en utilisant la première personne du singulier.

### S'exprimer avec assertivité : la méthode DESC

# EXPRIMER DES FEED-BACK CONSTRUCTIFS - E-LEARNING + COACHING



AAB067C

4h25 dont 2h de Coaching 990,00 €<sup>HT</sup>

Être assertif, c'est savoir s'affirmer tout en respectant l'autre... difficile à faire quand le comportement d'une personne nous pose problème. Pour s'exprimer alors avec assertivité, il est conseillé d'utiliser la méthode DESC : Décrire, Exprimer, chercher des Solutions, Conclure.

- **La méthode DESC : de quoi s'agit-il ?**

Méthode DESC : qu'est-ce que c'est ? comment se passe un entretien DESC ?

- **Les quatre étapes de l'entretien DESC**

Méthode DESC : Décrire, s'Exprimer, chercher des Solutions et Conclure.

## Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est coaché par un expert Demos qui, au travers de séances de coaching téléphoniques de 30 mn, l'aide à transposer les acquis de la formation dans son cadre professionnel et personnel.

Ces séances sont planifiées lors de la prise d'inscription et sont confirmées par mail 48h avant.

La synthèse des séances est accessible uniquement via l'accès sécurisé de l'apprenant.

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

## Méthode pédagogique

En combinant eLearning et coaching personnalisé, ce programme vous permet d'appliquer les techniques du feed-back au contexte spécifique des relations avec votre équipe et/ou avec vos collaborateurs.