

# Entretien P.D.R

## Check-list du Manager

### PREPARER

<b>Les aspects matériels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieu de l'entretien</li> <li>• Heure de rendez-vous</li> <li>• Durée</li> <li>• Filtrage téléphonique</li> </ul>
<b>Le contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs</li> <li>• Les informations nécessaires</li> <li>• Les informations dont je dispose</li> </ul>

### CONDUIRE

<b>Accueillir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre attentif à la qualité de la relation en début d'entretien (comportement)</li> <li>• Expliquer clairement le sujet et le but</li> </ul>
<b>Ecouter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecouter réellement son interlocuteur</li> <li>• Reformuler (écoute active)</li> <li>• Poser des questions</li> <li>• Etre attentif à l'attitude non verbale de l'interlocuteur</li> <li>• Recentrer l'entretien sur le sujet et le but</li> <li>• Traiter le problème en profondeur</li> </ul>
<b>Conclure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir une conclusion claire (qui fait quoi? comment? pour quelle date?)</li> <li>• Etre attentif à la qualité de la relation à la fin de l'entretien</li> </ul>

### SUIVRE

<b>Accompagner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter les compléments d'informations demandés lors de l'entretien</li> <li>• Faire des réunions d'activité et un suivi régulier</li> </ul>
--------------------	--