

## Pratiquer l'écoute active et la culture du feed-back

### CONTEXTE

Élément essentiel du management par la performance, le feedback permet au manager de donner à chaque collaborateur un retour constructif sur son travail, ses compétences, etc. Encore faut-il bien savoir observer, écouter et accompagner de façon factuelle et constructive.

### OBJECTIFS

- Partager la définition de l'écoute active et créer les conditions favorables pour y parvenir
- Identifier les situations qui doivent faire l'objet d'un feed back
- S'approprier la méthode pour donner des feedbacks constructifs
- Adopter la bonne posture pour donner et recevoir du feed-back
- Identifier les freins qui pourraient nous empêcher de solliciter et donner du feedback

### RESULTATS ATTEINTS A L'ISSUE DE LA FORMATION

- Se familiariser avec les mécanismes qui favorisent le développement d'une culture du feedback au sein de son équipe
- Utiliser le feedback pour renforcer les comportements efficaces
- Etre dans l'amélioration continue de ses pratiques managériales

### PRE\_REQUIS

Être manager

### PUBLIC VISÉ

Managers de proximité  
Middle et top managers  
Managers transverses  
Managers à distance  
Managers multiculturels

### DURÉE

Durée totale : 1 jour (7 heures)

### LIEU

En résidentiel (lieu à définir en fonction des clients)

### TARIF

Nos formations s'adaptent à vos besoins. Nous élaborons des programmes sur-mesure sur demande. Vous pouvez adapter le contenu de vos modules en choisissant les séquences correspondantes à vos objectifs

Préparation, Gestion de projets : 1 journée : 1.500 €HT  
Formation présentielle : 2.200€HT / jour / formateur  
2 formateurs à prévoir au-dessus de 12 participants  
Hors frais de transport, hébergement et restauration

### MODALITES D'INSCRIPTION

Devis et convention à retourner signés à [caroline.montel@cl-c.fr](mailto:caroline.montel@cl-c.fr)

## Pratiquer l'écoute active et la culture du feed-back

### CONDITIONS D'ACCESSIBILITE

Formation intra à partir de 10 participants  
15 jours avant la date de démarrage de la formation

### INTERVENANTE

#### **Caroline MONTEL**

Plus de 20 ans d'expériences auprès de grandes entreprises dans le domaine de la conduite du changement, de la communication et du leadership.

Formatrice et coach certifiée depuis 10 ans. Superviseur de coach depuis 1an

Fondatrice de Coaching Learning Consulting – [www.cl-c.fr](http://www.cl-c.fr) et de la plateforme de coaching à distance [www.1heure1coach.com](http://www.1heure1coach.com)

Intervient régulièrement au sein des organisations pour animer des séminaires de leadership, de communication et de conduite du changement. Caroline a exercé pendant 10 ans des fonctions de Direction Générale en agences de communication.

A 40 ans, elle a repris un cycle de formation à l'ESSEC pour y effectuer un master en Management Général et est aujourd'hui intervenante sur les « Soft Skills » auprès des MBA du groupe Léonard de Vinci

### PROGRAMME DE LA FORMATION

- Identifier sa qualité d'écoute
- Mesurer l'importance de soigner son discours
- Faire preuve d'empathie, de bienveillance et de reconnaissance
- Établir une dynamique positive et un climat de confiance au sein de son équipe
- Définir le feedback et son importance au quotidien
- Associer feedback et communication managériale
  
- Maîtriser les étapes du feedback
- Choisir le moment opportun et un lieu propice au feedback
- S'assurer de la disponibilité de son interlocuteur
- S'appuyer sur des faits
- Exprimer ses ressentis
- Gérer les réactions de ses interlocuteurs

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'apport méthodologique du formateur est enrichi des échanges et témoignages des participants

Les cas concrets issus de leurs expériences ou proposés par le formateur sont analysés par des mises en situation

De nombreuses mises en situation et exercices seront proposés Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Apports théoriques
- Etude de cas
- Mise en situation / jeux de rôles
- Exercices pratiques

## Pratiquer l'écoute active et la culture du feed-back

### SUIVI DE L'EXÉCUTION DE L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DE LA FORMATION

- Quiz en salle (si applicable sur la formation)
- Outils digitaux (Wooclap, Kahoot...)
- Mise à disposition de supports post formation.

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### POST FORMATION

Chaque session est complétée par un bilan tutoré à distance à J+ 3 mois pour échanger sur les mises en pratique des thèmes du module (max 10 participants)