

## Pré requis

Cette formation est destinée en priorité à des collaborateurs RH ou en santé / sécurité, à des managers en poste, à de futurs managers.

## Démarche pédagogique

- Alternance d'apports pédagogiques théoriques et de jeux de rôle basés sur l'expérience des participants ;
- Film vidéo ;
- Coaching individualisé proposé.

## Moyens techniques

Salle de formation ;  
Salle attenante (pour les mises en situation) ;  
Vidéoprojecteur ;  
Paper Board.

## Equipe pédagogique

Animateur dans les domaines des Ressources Humaines ou du management.

## Modalités d'évaluation

Positionnement en début et fin de formation validée par l'animateur ;  
Jeux de rôle d'entretiens de courtoisie et de réaccueil.

## Validation de la formation

Certificat de réalisation.

## Chiffres clés

2020 et 2021 (contexte Covid)  
2022

- 88,55% des clients satisfaits.

## Compétences visées

*Entretien de « courtoisie » : entretien informel pour garder le contact avec le salarié absent / Entretien de réaccueil : entretien lors du retour d'un salarié absent*

- Connaître et tenir compte de l'état d'esprit d'un salarié en absence de longue durée ;
- Acquérir les techniques pour mener ce type d'entretien ;
- Acquérir la posture adaptée en fonction de la situation du salarié ;
- Accueillir un salarié ;
- Rassurer le salarié sur sa place et son rôle dans l'entreprise.

## Objectifs spécifiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mener un entretien de courtoisie ;
- Mener un entretien de réaccueil.

## Programme

### Entretien de courtoisie

- Prendre conscience de l'état d'esprit d'un salarié et d'un manager suite à une absence de longue durée
- Déterminer les effets à produire lors d'un entretien de courtoisie
- Se préparer avant d'appeler un salarié en absence de longue durée
- Faire preuve d'empathie et d'écoute active

### Entretien de réaccueil

- Prendre conscience de l'état d'esprit d'un salarié qui revient après une longue absence
- Faciliter l'échange avec le salarié
- Organiser son retour

## Modalités et délais d'accès

*Durée* : 2 jours (soit 14 heures) + coaching individualisé.

*Dates* : voir le calendrier - sous réserve de 5 participants

*Lieu* : Adventia 2 bis, rue Michelet, Issy les Moulineaux ou sur site de l'entreprise

*Demande d'inscription* : fiche de demande à compléter.

## Tarifs

2 400 € HT / personne + 350 € HT la séance de coaching proposée.

## Accessibilité personnes handicapées

ADVENTIA fait en sorte que tous ses lieux d'interventions soient accessibles aux personnes à mobilité réduite, dans la mesure de ses ressources, et en particulier à l'occasion de ses formations.

Pour tout autre type de handicap, le contact initial avant prestation nous donne l'occasion d'étudier la possibilité de dérouler la prestation dans des situations de confort adaptées : zoom des supports, lecture vocale. Nous pouvons également faire signer nos communications dans certaines conditions ; nous contacter au préalable.

## Contact :

Zakia ABBA  
[formation@adventia.fr](mailto:formation@adventia.fr)  
06 60 13 47 85

ADVENTIA : 10, rue Franklin - 44000 Nantes - Tél. 02 40 47 05 01  
SIRET 430 420 067 000 34

NAF 7022Z

N°organisme de formation 52 44 05722 44

[www.adventia.fr](http://www.adventia.fr)