Fiche formateur

DONNER UN FEED-BACK

CONTEXTE Donner un feed-back, pour que le client réalise qu'il a dépassé les limites

PARTICIPANTS Variable

MATÉRIEL
- **Annexe 1** : Plan par étapes donner un feed-back - imprimer un exemplaire par participant
- **Annexe 2** : Icônes - imprimer un exemplaire par groupe de participants (selon le nombre de participants à la formation)
- **Annexe 3** : Exemples des étapes du feed-back et du jugement - imprimer 1 fois pour le formateur

DURÉE Environ 45 minutes

OBJECTIFS

- Apprendre à donner un feed-back clair
- S'entraîner dans les différentes étapes du feed-back
- Vocabulaire sur le feed-back et reconnaître les pièges du jugement

DÉROULEMENT

Le formateur :

1. Expliquez ce que signifie donner un feed-back.

   « Donner un feed-back, c'est indiquer de manière assertive que vous n'appréciez pas le comportement (inapproprié) du client ou une chose qu'il a dite. C'est indiquer avec respect ce que le comportement ou la phrase signifie pour vous. »

2. Passez en revue la fiche à compléter et donnez des explications (**Annexe 1**).

PARTIE 4

3. Déposez les différentes étapes/les différents pictogrammes (**Annexe 2**) sur le sol.

4. Passez en revue quelques exemples (**Annexe 3**) en se tenant à côté de chaque élément du feed-back.

5. Discutez également du plus grand piège, qu'est le jugement, et dans lequel il est préférable de ne pas tomber quand on donne un feed-back. Si vous tombez dans ce piège, le feed-back n'aura aucun effet, voir un effet négatif. (Voir **Annexe 3** exemples de jugements).

6. Laissez les participants décrire une situation personnelle. Pour chaque situation, ils formulent un feed-back sur la fiche à compléter, en suivant toutes les étapes nécessaires.

7. Circulez dans la pièce et aidez les participants.

8. Demandez à tous les participants de se lever. Demandez-leur d'apporter leurs exemples avec eux. Rassemblez tout le monde autour des étapes/pictogrammes sur le sol. Discutez en groupe du feed-back des participants, un par un ou par plusieurs, tout en marchant sur les feuilles A4, à chaque fois qu'un participant émet un jugement, le formateur montre la feuille/le pictogramme de jugement.

   Demandez aux autres participants d'apporter leur aide en formulant une phrase qui correspond mieux aux étapes de feed-back.