



Plusieurs méthodes peuvent être efficaces afin de mieux comprendre la situation d'un client. Cela passe par des questions, des sondages, des entretiens, etc. Ces méthodes doivent être choisies en fonction de la situation dans laquelle se trouve le client et des contraintes, notamment temporelles et financières qui l'entravent. Il est important de varier les méthodes utilisées puisque chaque situation est particulière. De plus, il faut rester à l'affût des situations qui évoluent dans le temps. Dans ce type de formation, l'expression être en «mode diagnostic» traduit cette nécessité de veille constante.

DURÉE 2 jours

OBJECTIFS

- Guider le choix des méthodes pour poser le choix le plus judicieux
- Effectuer la cueillette d'information
- Demeurer en mode «diagnostic continu»
- Analyser l'information
- Identifier les éléments clés de la situation pour établir les options d'intervention, de décision, etc.

CONTENU

- Les parties prenantes de la situation
- Les outils de diagnostic
- Faire la cueillette des informations
- Faire l'analyse des données
- Les éléments clés de l'intervention
- Planifier l'intervention
- Prévoir l'évaluation de l'intervention

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.