

Communication et Qualité de Service des Ressources Humaines

Lien : https://maroc-performance.com/formation/communication-et-qualite-de-service-des-ressources-humaines

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
RH19

CATÉGORIE
Management des Ressources Humaines

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Prendre conscience de l'importance de la relation client/fournisseur et de la dimension politique de la fonction RH
- Mettre en place et développer des réflexes comportementaux et des outils adaptés
- Cerner les enjeux de la fonction Ressources Humaines
- Identifier les attentes des clients internes et acquérir les savoir-faire et savoir-être

POUR QUI ?

- Tout collaborateur de la fonction RH : gestionnaire personnel, paie, formation
- Cadres RH et Assistant RH
- Managers



Programme détaillé

1 / Situer le rôle de la DRH et identifier les attentes de ses clients internes

- Cerner le rôle et les enjeux de la fonction RH
- Connaître les différentes formes d'organisation de la fonction RH
- Comprendre les attentes de ses clients internes

2 / Développer la qualité de service RH et optimiser les processus

- Définir les caractéristiques d'une mission de service
- Identifier les critères de qualité de la fonction RH
- Mieux communiquer au sein de la DRH pour mieux servir ses clients
- Donner des réponses fiables en optimisant sa recherche d'informations (dont Internet)
- Organiser sa veille juridique

3 / Mettre en place des outils efficaces

- Fiabiliser et fluidifier les processus fondamentaux en RH
- Formaliser les procédures notamment en gestion administrative
- Mettre en place un livret d'accueil
- Utiliser au mieux l'intranet RH

4 / Optimiser sa communication

- Connaître les pièges de la communication et savoir les déjouer
- Savoir gérer le contenu émotionnel d'une demande ou d'un message
- Diagnostiquer son style de communication

Maroc Performance

5 / Utiliser des outils adaptés en communication

- Mieux communiquer par téléphone
- Optimiser sa communication écrite (règles d'efficacité et de lisibilité)
- Savoir utiliser la messagerie électronique à bon escient

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés