



Communication et Qualité de Service des Ressources Humaines

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/communication-et-qualite-de-service-des-ressources-humaines>

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
RH19

CATÉGORIE
**Management des
Ressources Humaines**

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

INNOV MAROC



☰ 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

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

📅 07 au 08 Juil. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 03 au 04 Sep. 2026

🌐 Distanciel

📅 03 au 04 Nov. 2026

🌐 Distanciel

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

🔄 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉ **Email** : contact@innov-maroc.com

🌐 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>