

## Développer la qualité de service de la fonction RH

Communiquer une image positive de la fonction RH

« La fonction RH est au cœur des processus de l'entreprise et au service de la performance de celle-ci. Au-delà des compétences techniques, les collaborateurs de la fonction doivent développer des réflexes comportementaux et des outils adaptés à leurs clients internes. Ils sont de véritables relais entre la direction et les salariés : dans un contexte économique difficile, face à des salariés de plus en plus exigeants, il est fondamental qu'ils intègrent la dimension politique de cette fonction et qu'ils prennent conscience qu'ils sont au service de toutes les fonctions afin de contribuer à la réussite de l'entreprise. Cette formation les aidera à prendre conscience de cette dimension et à adopter des outils et des comportements adaptés. »

### Pour qui ?

Tout collaborateur de la fonction RH :

- ▣ gestionnaires personnel ou paie ;
- ▣ gestionnaires de formation ;
- ▣ assistants(es) RH.

### Objectifs

- ▣ 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.

### Programme

#### 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 et rapides en optimisant sa recherche d'informations (dont Internet).

#### 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.

### Z Les + de cette formation Z

- ▣ Zoom sur des savoir-faire et savoir être indispensables à acquérir, afin de bien remplir sa mission.
- ▣ La pédagogie mise en œuvre permet de s'approprier à la fois les comportements et les outils pour réussir ce challenge : diagnostics, mises en situation avec débriefing...

**2 JOURS**

Réf. 6459

46 €<sup>HT</sup> Paris  
40 €<sup>HT</sup> Régions

**1030 €<sup>HT</sup>**

Paris  
9 fév > 10 fév  
27 avr > 28 avr  
17 juin > 18 juin  
2 sep > 3 sep  
19 oct > 20 oct  
14 déc > 15 déc