

Lean dans les services et six sigma : les clés de la performance



AOC-19 4 Jours (28 Heures)

Description

Le Lean Management n'est plus l'affaire exclusive de l'industrie. Cela s'étend vers d'autres pans du monde économique dont le tertiaire. Le secteur public s'y intéresse aussi : les hôpitaux, les DRIRE avec des résultats très probants. Le Lean associé à la méthode 6 sigma permet aux entreprises de service de mettre en œuvre une dynamique collective qui vise l'amélioration continue et une performance accrue. Cette formation au Lean 6 Sigma vous apporte tous les éléments pour mettre en œuvre cette démarche. Elle comporte des exercices de mise en application qui vous apporteront les points essentiels pour transférer ces méthodes dans votre contexte.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Chef de projet en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services. Tout manager en charge de la démarche. Responsable commercial ou relation client. Responsable Qualité. Organisateur. Consultant.

Prérequis

Aucun

Les objectifs de la formation

- S'approprier les concepts du Lean Management
- Associer Lean Management et Six Sigma dans les services
- Piloter collectivement l'amélioration continue
- Construire et piloter une démarche Lean 6 Sigma dans l'entreprise

Programme de la formation

En amont du présentiel

- Les principes de la démarche et des méthodes Un autodiagnostic.

Bénéfices du Lean

- Management dans les services Le Lean Management dans l'industrie, les 'Muda'.
- Transposer dans les services.

7 Transposer le 6 sigma dans les services Les principes du 6 sigma, liens avec le Lean

- Management.
- Transposer dans les services.

La démarche à mettre en œuvre

- Le D.M.A.I.C.
- : définir l'objectif.
- La Cartographie SIPOC : capter les données d'entrées.
- La Matrice Causes Effet et AMDEC : données influentes et mise sous contrôle.
- Le QOQCCP : définir son plan d'actions.
- Mise en situation Exercice : agir efficacement au bon niveau.

Les méthodes de management

- La mise en œuvre de la dynamique et son pilotage Lean Le value stream mapping, pour définir les priorités.
- La résolution de problème, pour ne rien oublier.
- Le S, pour apprendre à manager l'amélioration continue.

5 Déployer le Lean 6 Sigma

- Le visuel, pour impliquer.
- Le brainstorming pour innover.
- Une communication adaptée.
- Le reporting, le ROI, le factuel pour convaincre.

Valoriser les résultats

- Les retours d'expériences, pour apprendre en permanence.
- La Voix du Client (VOC), avec le Diagramme d'affinités.

Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

- Des défis chaque semaine et une boîte à outils avec des modèles prêts à l'emploi.