



Lean Services

Objectif : Savoir mettre en place une boucle d'Amélioration Continue dans le domaine des Services :

- Apprendre à voir son activité différemment
 - Apprendre à piloter un processus service en le standardisant
 - Définir de nouveaux rituels de management de manière collaborative
 - Savoir impliquer et motiver son équipe dans la résolution de problème au quotidien
-

Durée : 5 jours

Prix : 2 750 € H.T.

Programme détaillé :

Journée 1 : Introduction au Lean dans un environnement de service

- Comprendre les différences du déploiement Lean entre les activités service cœur de métier et les activités service support

Journée 2 : Performance et principes d'amélioration d'un processus opérationnel

- Réaliser une cartographie des processus
- Réaliser un Pareto des défauts
- Déterminer les causes racines
- Notions abordées : VSM, Pareto, Causes racines

Journée 3 : Outils du Manager Lean

- Découvrir les principales notions Lean appliquées à un environnement services
- Comprendre les outils de résolution de problèmes au travers de cas pratiques
- Notions abordées : gaspillages, goulots, implication du personnel, A3, PDCA

Journée 4 : Attitudes clés et techniques d'animation

- Acquérir les principes de l'animation de la performance au quotidien et du management Lean
- Notions abordées : Management visuel

Journée 5 : Préparer une Transformation Services

- Déterminer le plan d'action et les jalons nécessaires à la réussite du projet
- Savoir animer et communiquer le projet à son équipe et à l'ensemble de son organisation