

Stage pratique de 2 jour(s)
Réf : LEM

Participants

Responsables qualité, managers, responsables de service, chefs de projets, responsables de formation, directeurs généraux.

Pré-requis

Expérience en management requise.

Prix 2020 : 1460€ HT

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

26 nov. 2020

PARIS

26 nov. 2020

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.

- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.

Lean Management dans les services

Cette formation vous permettra de découvrir et de comprendre le concept de Lean management appliqué aux entreprises de service en vue d'initier et de déployer de façon durable cette démarche dans votre société avec pour enjeu, à terme, un gain substantiel en compétitivité.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Définir les projets où appliquer le Lean
Déterminer les outils Lean applicables à une situation
Déployer la démarche selon des axes précis
Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche

1) Les fondements de la pensée Lean

2) Par où commencer ? Choix des projets d'amélioration Lean

3) Les principaux outils du Lean applicables dans les services

4) Comment déployer la démarche Lean management dans les services ?

5) Comment manager son équipe en adoptant la "Lean attitude" ?

1) Les fondements de la pensée Lean

- Appréhender l'état d'esprit du Lean management.
- Différence entre Lean manufacturing et Lean dans les services.
- Lean et les démarches d'amélioration continue.
- Le principe de valeur ajoutée pour le client.
- La notion de "gaspillage".
- Le modèle processus.

Travaux pratiques

Les participants échangent sur les initiatives mises en place dans leur entreprise (raisons d'échec, de réussite). Les sept gaspillages Toyota : recherche de deux gaspillages dans leur activité.

2) Par où commencer ? Choix des projets d'amélioration Lean

- L'analyse des processus (Value Stream Mapping).
- Le chiffrage des gains (coûts).

Travaux pratiques

Recherche de pistes de gains ou d'économie de coûts dans son activité.

3) Les principaux outils du Lean applicables dans les services

- Le DMAIC et la résolution de problèmes.
- Les 5S.
- L'esprit Kaizen.
- La mise en œuvre de chantiers Kaizen.
- Les sept gaspillages dans les services.
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano.

Travaux pratiques

Charte de projet DMAIC.

4) Comment déployer la démarche Lean management dans les services ?

- Le plan de déploiement.
- Les indicateurs de performance.
- La formation.
- La conduite du groupe au travail.

Travaux pratiques

Compréhension des axes sur lesquels l'équipe direction doit travailler dans le montage d'un plan de déploiement.

5) Comment manager son équipe en adoptant la "Lean attitude" ?

- La communication.
- La reconnaissance.
- L'exemplarité.
- Bienvenue aux problèmes !

Travaux pratiques

"L'attitude Toyota" et la chasse aux gaspillages. La roue de Deming. Réflexion individuelle sur son positionnement et les prochaines actions à mettre en œuvre.

- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.