

Le Lean Management appliqué aux services : les principes clés

-Référence: **AOC-19**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre le concept de Lean Management dans les services
-
- Initier la démarche de Lean Management appliquée aux services
-
- Construire un projet Lean
-
- Choisir les projets pour les déployer dans l'entreprise
-
- Réussir l'implication des collaborateurs dans le projet Lean
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

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

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **En amont du présentiel**
 - Un autodiagnostic.
- **Transposer le concept de**
 - Lean Management aux services Le modèle Toyota.
 - Les 'Muda'.
 - Les transpositions au monde des services.
 - Les applications rencontrées sur le terrain.
- **7Décliner les principes et les outils d'une démarche Lean dans les services**
 - Les principes de base : valeur, la Voix du Client ; chaîne de Valeur, la cartographie SIPOC ; flux, le

Programme

VSM (Value Stream Mapping) ; flexibilité, agilité du processus ; perfection, l'évolution des standards, le S.

- Maîtriser la variabilité et développer la culture de l'auto-qualité et de l'amélioration continue.
- **55 Mettre en œuvre les bonnes pratiques**
 - Commencer par les fondations : vision ; analyse de l'existant ; standardisation ; travail en groupe ; accompagnement sur le terrain des équipes ; management visuel.
 - L'implication du management et le relais sur le terrain.
- **Impliquer les collaborateurs dans la démarche**
 - Lean et le déploiement De Hoshin à Kaizen : mobiliser les managers autour d'objectifs d'amélioration ambitieux et les traduire sur le terrain.
 - La chasse aux gaspillages et la résolution de problèmes : la méthode ISHIKAWA.
 - La complémentarité entre le Lean et le Six Sigma, l'utilisation du DMAIC.
- **Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail**
 - Des défis chaque semaine et une boîte à outils avec des modèles prêt à l'emploi.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc