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

-Réference: **AOC-19** -Durée: **4 Jours (28 Heures)**

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

A qui s'adesse 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.

Programme

- **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.
- **7Transposer 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**

Programme

- 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 QQOQCCP : 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.

- **5Déployer 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.

(+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, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc