



Implémenter le LEAN MANAGEMENT dans les entreprises de services

Cette formation a pour but de faire 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 dans l'optimisation de la performance par l'amélioration continue.

DUREE

2 jours

PUBLIC

Managers,
responsables de services,
directeur de business unit,
directeur général,
chef d'entreprise.

Pré REQUIS

Aucun

PEDAGOGIE

Approche pédagogique
participative grâce à des
échanges par une approche
pratique par des mises en
situation, analyses...

EVALUATION

Auto-évaluation de
positionnement par entretien ou
questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la
formation par questionnaire
amenant à une réflexion
sur un plan d'actions.

SANCTION DE LA FORMATION

Une attestation de formation
sera envoyée post formation.

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation,
CQFD sélectionne
un pédagogue possédant
une expérience significative,
une maîtrise opérationnelle
et un profil particulier :
sophrologue, psychologue,
neuropsychologue, ergonome,
ergothérapeute,
senior manager,
chef de cuisine, gouvernante,
journaliste, animateur,
ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris,
Intra-muros en France entière :
Les tarifs sont disponibles
en bas de la page internet
du dit programme
www.cqfd-formation.fr

Vidéo de présentation



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'amélioration continue
- Identifier les nécessités d'amélioration et définir les projets où appliquer le Lean
- Déterminer les outils Lean applicables en fonction
- Mobiliser son organisation et passer à l'action
- Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche durablement

PROGRAMME

LES FONDAMENTAUX DU CONCEPT LEAN (1h15)

Histoire et origine du Lean Management

Différence entre Lean manufacturing et Lean dans les services

Pourquoi cultiver l'état d'esprit Lean dans les entreprises de service ? Pertinence et nécessité

Les 5 principes fondamentaux du Lean (Définir la valeur, Cartographier la chaîne de valeur, Créer un flux continu, Établir un système de tirage, Viser la perfection)

LES 7 GASPILLAGES DANS L'ENTREPRISE (1h30)

La notion de « gaspillage ».

Identification des types de gaspillages spécifiques aux services

Lean et les démarches d'amélioration continue.

Mise en pratique : 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.

LES PRINCIPAUX OUTILS DU LEAN APPLICABLES DANS LES SERVICES (1h30)

Du Six Sigma au DMAIC et la résolution de problèmes.

Les 5S ou l'organisation du lieu de travail

L'esprit Kaizen.

L'analyse Pareto

La Voix du client : outil de diagramme de Kano.

Mise en pratique : Charte de projet DMAIC.

PAR OÙ COMMENCER ? CHOIX DES PROJETS D'AMÉLIORATION LEAN (1h30)

L'analyse des processus. Présentation du Value Stream Mapping.

Amélioration des flux de travail

Le chiffrage des gains (coûts).

Le principe de valeur ajoutée pour le client.

LA DÉMARCHE LEAN MANAGEMENT DANS LES SERVICES (1h30)

Étapes pour initier un projet Lean. Le plan de déploiement.

Les indicateurs de performance.

Évaluation des risques et gestions des résistances

La conduite du groupe au travail. (Implications et remontées du terrain)

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

MANAGER SON ÉQUIPE EN ADOPTANT LE « LEAN MINDSET » (1h30)

Comprendre l'importance de la culture d'entreprise dans le Lean

Rôles et responsabilités des managers dans la démarche Lean

Formation et transmission du Lean mindset

SUIVI ET EVALUATION DES ACTIONS LEAN (1h30)

Mesurer l'impact des initiatives Lean

Suivi des indicateurs de performances

Continuer l'amélioration continue : Le cycle Plan-Do-Check-Act (PDCA)

ELABORATION D'UN PLAN D'ACTION PERSONNALISE (1h15)

Chaque participant élabore un plan d'action Lean pour sa propre entreprise

Partage des plans d'action, réflexion et retours des participants

