

Formation Lean Office – Le Lean Management dans les Services

Code : NPR21

Durée : 2 jours

Classe : Présentiel / à distance

Public

- Responsables qualité
- Managers et responsables de service
- Chefs de projet
- Responsables formation
- Directeurs et cadres d'entreprise

Prérequis

- Expérience en management recommandée

Objectifs

- Assimiler les fondamentaux du Lean Management
- Identifier les gaspillages dans les services
- Utiliser les outils Lean appropriés aux processus
- Déployer une démarche d'amélioration continue efficace

Programme détaillé

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

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

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

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 oeuvre de chantiers Kaizen
- Les sept gaspillages dans les services
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano

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

5- Comment manager son équipe en adoptant la « Lean attitude » ?

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