



Formations Management > Management des équipes et des personnes > Lean Management

Lean Office : Lean Management appliqué aux services

Référence LEAN-OFF

Durée 2 jours (14 heures)

Certification Aucune

Appréciation des résultats Évaluation qualitative de fin de stage

Modalité et moyens pédagogique Démonstrations – Cas pratiques – Synthèse et évaluation des acquis

À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Organiser les postes et standardiser le travail
- Accroître les compétences
- Améliorer votre service client
- Augmenter la productivité des services
- Améliorer la trésorerie et la marge
- Réduire les temps de traitement
- Augmenter le taux de service client
- Obtenir une meilleure réactivité
- Améliorer les conditions de travail
- Améliorer la propreté des zones de travail
- Donner des consignes claires
- Motiver et impliquer le personnel
- Rendre les équipes plus autonomes.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Les entreprises des secteurs de l'industrie et de services ou toute personne impliquée dans le pilotage et la mise en oeuvre d'un projet Lean.

Cette formation :

- est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation ;
- bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Le concept de Lean Management appliqué aux services

- Les origines du Lean Management
- Définir la notion de valeur ajoutée
- Transposition du Lean Manufacturing dans le tertiaire
- Les notions de gaspillage (Muda / Muri / Mura)
- Appréhender "le système de production Lean" : le TPS (Toyota Production System)
- Démarche pour réaliser une "transformation Lean"

Représenter les flux de valeur

- Cartographie des processus prioritaires
- Identifier les pertes à travers le VSM (Value Stream Map)

Piloter et animer de façon opérationnelle ses services

- Créer ses îlots
 - Autonomes
 - Concepts
 - Enjeux
 - Moyens
 - Activités transférées
 - Polycompétence des équipes
- Elaborer son système de pilotage
- Mettre en place et animer ses réunions opérationnelles
- Mettre en place ses "tournées terrain"
- Concevoir son système d'animation visuelle de la performance (management visuel)

Déployer les outils d'amélioration continue

- Méthode 5S : organiser vos postes de travail
- Kanban : gestion en flux tiré par la demande
- La standardisation des pratiques

Manager vos goulots : augmenter la capacité de vos postes "bloquants"

- Définir ses postes goulots
- Manager ses postes goulots et augmenter leur capacité

Résoudre ses problèmes au plus près du terrain

- Comprendre la méthode PDCA
- Mettre en oeuvre le PDCA de façon opérationnelle
- Tour d'horizon des méthodes connues de résolution de problème

- QRQC
- 8D
- Rapport A3

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud