



Lean Management dans les services

Cette formation vous permettra de 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 en compétitivité.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public et pré-requis

Objectifs

- Définir les projets où appliquer le Lean
- Déterminer les outils Lean applicables à une situation
- Déployer la démarche selon des axes précis
- Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche

Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme.
- Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
- Exercices et études de cas concrets.
- Temps d'échanges.
- Accompagnement pédagogique individualisé.

Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
- Feuilles de présence.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
- Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
- Enquête de satisfaction.
- Attestation de fin de formation.

Cette formation vous permettra de 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 en compétitivité.

EN BREF

2 jours

990€

CONTACT

contact@crossthink.fr

04.83.43.47.48

PROCHAINES DATES

- 08/01/2024 - 09/01/2024
- 15/02/2024 - 16/02/2024
- 11/03/2024 - 12/03/2024
- 18/04/2024 - 19/04/2024
- 13/05/2024 - 14/05/2024
- 17/06/2024 - 18/06/2024
- 11/07/2024 - 12/07/2024
- 08/08/2024 - 09/08/2024
- 12/09/2024 - 13/09/2024
- 10/10/2024 - 11/10/2024
- 14/11/2024 - 15/11/2024
- 12/12/2024 - 13/12/2024



Lean Management dans les services

Programme

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.

Travaux pratiques *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.*

Par où commencer ? Choix des projets d'amélioration Lean

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

Travaux pratiques *Recherche de pistes de gains ou d'économie de coûts dans son activité.*

Les principaux outils du Lean applicables dans les services

- Le DMAIC et la résolution de problèmes.
- Les 5S.
- L'esprit Kaizen.
- La mise en œuvre de chantiers Kaizen.
- Les sept gaspillages dans les services.
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano.

Travaux pratiques *Charte de projet DMAIC.*

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.

Travaux pratiques *Compréhension des axes sur lesquels l'équipe direction doit travailler dans le montage d'un plan de déploiement.*

Comment manager son équipe en adoptant la "Lean attitude" ?

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

Travaux pratiques *"L'attitude Toyota" et la chasse aux gaspillages. La roue de Deming. Réflexion individuelle sur son positionnement et les prochaines actions à mettre en œuvre.*

Certification



CROSSTHINK

Lean Management dans les services