

# MANAGEMENT & LEADERSHIP : LEAN DANS LES SERVICES ET SIX SIGMA : Les clés de la performance

## - piloter collectivement l'amélioration continue

| LES OBJECTIFS  | PROGRAMME   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associer Lean et Six Sigma dans les services.</li> <li>• Piloter collectivement l'amélioration continue.</li> <li>• Construire et piloter une démarche Lean 6 Sigma.</li> </ul>   | <p><b>LES PRINCIPES DE LA DÉMARCHE ET DES MÉTHODES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>BÉNÉFICES DU LEAN MANAGEMENT DANS LES SERVICES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Lean Management dans l'industrie, les 7 "Muda".</li> <li>• Transposer dans les services.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>TRANSPOSER LE 6 SIGMA DANS LES SERVICES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes du 6 sigma, liens avec le Lean Management.</li> <li>• Transposer dans les services.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>LA DÉMARCHE À METTRE EN ŒUVRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le D.M.A.I.C.</li> <li>• La Cartographie SIPOC.</li> <li>• La Matrice Causes Effet et AMDEC. Le QQQCCP.</li> <li>• <b>Mise en situation</b></li> <li>• <b>Exercice : agir efficacement au bon niveau.</b></li> </ul> </li> </ul> | <p><b>LA MISE EN ŒUVRE DE LA DYNAMIQUE ET SON PILOTAGE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>LES MÉTHODES DE MANAGEMENT LEAN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le value stream mapping. La résolution de problème. Le 5S.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>DÉPLOYER LE LEAN 6 SIGMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le visuel, une communication adaptée. Le brainstorming.</li> <li>• Le reporting, le ROI.</li> </ul> </li> <li>➤ <b>VALORISER LES RÉSULTATS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les retours d'expériences.</li> <li>• La Voix du Client (VOC), avec le Diagramme d'affinités.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>PUBLIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de projet ou manager en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services.</li> <li>• Responsable qualité,</li> <li>• responsable commercial ou relation client, organisateur, consultant.</li> </ul>  |   |   |
| <p><b>LES PLUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des quiz interactifs et des fiches outils enrichies.</li> <li>• Des mises en application et des échanges sur des exercices et des études de cas de démarches Lean 6 Sigma, des méthodes directement applicables au retour dans l'entreprise.</li> </ul>  |   |   |
| <p><b>MOYENS PÉDAGOGIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes</li> <li>• Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)</li> <li>• Mise à disposition d'un support pédagogique .</li> <li>• Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles</li> </ul> |   |   |
| <b>SUIVI &amp; ÉVALUATION</b>  |   | <b>INFOS PRATIQUES</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuille d'émargement et attestation de fin de formation</li> <li>Évaluation à chaud et à froid</li> </ul>   |   | <p><b>Durée : 3 jours</b><br/> <b>Tarif : 330.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.</b><br/> <b>Lieu : Nous consulter</b><br/> <b>Date: Nous consulter</b></p>   |

### Informations personnelles :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : \_\_\_\_\_

Si oui, veuillez fournir des détails : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## Inscription de groupe

### Informations personnelles du responsable :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 1 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 2 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 3 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_