

LEAN SERVICE

Contexte	Quel que soit l'entreprise - industrielle, commerciale, ou tertiaire - les clients deviennent plus exigeants. Adopter la 'pensée' Lean peut améliorer le service fourni à ses clients.
Objectif	Connaître le potentiel d'application de l'approche Lean Management à la qualité du service afin de pouvoir lancer une démarche d'amélioration dans son entreprise.
Public concerné	Directeurs Généraux, Directeurs Opérationnels, Responsables Service Clients, et toute personne soucieuse de développer la compétitivité par le service?
Pré-requis	Aucun, si ce n'est un intérêt au sujet et de préférence une intention d'améliorer le service rendu à ses propres clients.
Durée	Un jour



Programme



1. Introduction et Contexte

- Que veulent vos clients?
- Développer la compétitivité par le service aux clients - des cas réels
- Introduction au Lean - historique, principes et outils

2. Mesurer le niveau de satisfactions de ses clients.

- Des outils *Voix du Client*,
- Bien définir leurs attentes, la *valeur* qu'ils attachent à votre produit ou service.

3. Processus et Value Stream

- Qu'est-ce que c'est, un processus, ou une 'Value Stream'?
- Voir le processus du point de vue du client.
- La technique de Value Stream Mapping (VSM).
- Les différents types de gaspillage dans un environnement de services.

4. Etat actuel et état futur

- Savoir décrire l'état futur - la cible
- Des techniques Lean au service de vos clients : 5S, VA/

NVA, 5 Pourquoi, Résolution de problèmes, et bien d'autres.

- Planifier et manager les évolutions.

5. L'engagement du personnel - la clé de la réussite

- La réaction au changement
- Le Lean comme un système de management
- Le rôle et les outils du manager.
- Responsabilité et autonomie

6. Où commencer?

- Sensibilisation et Formation
- Les ateliers Kaizen
- L'amélioration continue

7. Jusqu'où peut-on aller?

- Une vision du service de l'avenir
- Est-ce que le client a toujours raison?

8. Débat et Questions/Réponses.