

Formation Lean Six Sigma dans les services

Objectifs de la formation Lean Six Sigma dans les Services

Le **Lean Six Sigma** est la rencontre de deux procédés.

D'un côté, la méthode de gestion de la production *Lean* venue du Japon. Marquée par la recherche de la performance, le lean favorise l'amélioration continue et l'élimination des gaspillages. Dans sa déclinaison **Lean Management**, le lean s'attache tout particulièrement à éliminer ce qui est sans valeur, ce qui provoque un excès ou une surcharge de travail en raison de processus non adaptés, et enfin la variabilité et l'irrégularité synonymes de chaos.

D'un autre côté, la méthode **Six Sigma (ou 6 Sigma)**, américaine quant à elle, est axée efficacité des processus et conduite du changement. De cette rencontre est né le Lean Six Sigma : alors que le Six Sigma va venir réduire les variations observées sur le produit, le Lean va se concentrer sur le processus de production et sur l'élimination de tout ce qui est surperflu. En réduisant les temps de travail et les temps d'attente, le processus va gagner en efficacité.

Cette formation Lean Six Sigma dans les Services vous apporte tous les éléments du Lean Management et de Six Sigma pour mettre en oeuvre cette démarche. Elle comporte des exercices de mise en application qui vous apporteront les points essentiels pour transférer ces méthodes dans votre contexte.

À l'issue de cette formation, vous saurez :

- Vous approprier les concepts du Lean Management
- Associer Lean Management et Six Sigma dans les services
- Piloter collectivement l'amélioration continue

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghbir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

- Construire et piloter une démarche Lean Six Sigma dans l'entreprise

**ATTENTION : les cours se déroulent en périodes de 2 fois 2 jours, à un mois d'intervalle.
Les dates indiquées dans notre calendrier sont celles de la première période de 2 jours.**

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce stage Lean Six Sigma dans les Services s'adresse aux chefs de projets chargés de mettre en œuvre le Lean Management dans les services, aux managers en charge de la démarche, aux responsables commerciaux ou responsables clientèle, aux responsables qualité, organisateurs, consultants...

Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre ce cours Lean Six Sigma dans les Services

Contenu du cours Lean Six Sigma dans les Services

Les principes de la démarche et des méthodes

Les bénéfices du Lean Management dans les services

Le Lean Management dans l'industrie, les 7 "Muda"

Transposer le Lean Management dans les services

Transposer le Six Sigma dans les services

Les principes du 6 Sigma, liens avec le Lean Management

Transposer 6 Sigma dans les services

Quelle démarche mettre en œuvre

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

Le D.M.A.I.C. : définir l'objectif

La Cartographie SIPOC : capter les données d'entrées

La Matrice Causes Effet et AMDEC : données influentes et mise sous contrôle

Le QQQCCP : définir son plan d'actions

Exercice :

Agir efficacement au bon niveau

La mise en œuvre de la dynamique et son pilotage

Les méthodes du management Lean

Utiliser le value stream mapping pour définir les priorités

La résolution de problème pour ne rien oublier

Apprendre à manager l'amélioration continue avec le 5S

Déployer le Lean 6 Sigma

Le visuel pour impliquer

Le brainstorming pour innover

Une communication adaptée

Le reporting, le ROI, le factuel pour convaincre

Valoriser les résultats

S'appuyer sur les retours d'expériences pour apprendre en permanence

La Voix du Client (VOC), avec le Diagramme d'affinités