

Devenir Champion Lean Six Sigma dans les Services

Fiche de formation

Objectif

- Pouvoir mettre en place une démarche Lean Six Sigma dans les services de votre entreprise
- Être en mesure de guider les acteurs du changement dans le cadre d'une méthode Lean Six Sigma
- Connaître l'utilité des outils de la démarche

Public

- Tous les cadres de direction, choisis pour déployer la démarche Lean Six Sigma dans les services, ou impliqués dans le déploiement de cette démarche.

Pré-requis

- Être cadre de direction, et avoir eu une expérience dans le domaine du déploiement des programmes de changement. A défaut, être en position d'évoluer vers cet acquis.

Durée de la formation

- 1 à 2 jours

Méthode pédagogique

- Cours avec support
- Utilisation de vidéo projecteur
- Alternance de cours, d'apports d'expériences concrètes, exercices
- Travaux en groupe et sous groupes
- Formation dispensée par un Master Black Belt Six Sigma

Atteinte des objectifs

- Vérification de l'atteinte des objectifs par le contrôle des exercices et de la compréhension des études de cas réalisées par les participants
- Validation du travail de synthèse pour le déploiement de la démarche dans l'entreprise des participants

Contenu

La Démarche

Il s'agit ici de comprendre les enjeux d'une démarche Lean Six Sigma dans les service et les moyens à mettre en oeuvre pour sa bonne pénétration comme outil d'amélioration dans l'entreprise.

- Historique de la qualité et positionnement du Lean Six Sigma
- Fondements de la méthode
- Amélioration continue et management par percée
- La notion de pertes : identification des perte
- Positionnement par rapport à la méthode Six Sigma ; alternative à la réduction de la variabilité
- Spécificité des services
- Le projet Lean Six Sigma, ses objectifs et son déploiement

- Les phases DMAIC
- Organisation et rôle des acteurs
- Le champion : guide, arbitre et facilitateur
- Le chiffrage des projets. Lien avec les méthodes ABC/ABM

Les Outils

Un descriptif des différents outils et de leur utilité est nécessaire pour faire des champions de véritables guides, arbitres et facilitateurs de la démarche.

Sans en connaître le détail, les champions doivent pouvoir estimer les modalités de mise en oeuvre des différents outils, leur efficacité et leurs apports pour accréditer les décisions managériales qu'ils prendront dans l'arbitrage des projets.

- Outils transactionnels
- Outils statistiques
- Outils DFSS (introduction)

Déploiement stratégique et suivi des projets

- Méthodes de choix des projets
- Stratégie et scorecarding
- Outils de suivi de l'avancement et des résultats
- Consolidation
- Communication

Pour toute autre formation, ou action de conseil, consultez <http://www.salso.fr>