

Lean-Kaizen Services et bureaux: analysez et améliorez vos processus !

Clientèle visée

Gestionnaires, cadres et professionnels désirant connaître l'essentiel de la démarche Kaizen appliquée à un processus de service ou transactionnel et voir comment cette démarche peut les aider à rencontrer leurs objectifs

Objectifs spécifiques

À la fin du module, les participants...

- Connaîtront les concepts et outils de base propres au Kaizen des processus
- Seront en mesure d'analyser leurs processus actuels et de faire le design d'un nouveau processus
- Auront analysé à fond un de leur processus (et ses sous-processus) et auront établi un plan d'action visant à l'améliorer

Aperçu du contenu

- Les caractéristiques des entreprises de service
- La méthodologie du Kaizen processus
- Les outils supplémentaires pour améliorer la performance du « Back Office » de service
- Un atelier pratique basé sur une étude de cas permettant d'appliquer certains outils
- La mise en place d'une telle méthodologie

Méthodologie

Ce module comporte plusieurs types d'activités répondant aux besoins des adultes en formation : discussions autour de stratégies et de techniques concrètes, exercices pratiques, discussions autour de mises en situation

Dates : 19 juin ou 7 août