

Lean Office et Services

Présentation

Améliorer les performances des fonctions support et des activités de service grâce à la formation Lean Office et Services

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

- Introduire et pérenniser les outils du Lean Management dans les services et les fonctions support
- Mesurer et améliorer les performances des bureaux et des activités de type " administratif "
- Renforcer la capacité collective de résolution de problèmes
- Apprendre à analyser les processus, et les faire évoluer en éliminant la non-valeur ajoutée
- Développer la capacité des équipes à gérer le progrès de manière autonome par la mise en place de l'animation à intervalles courts

Prérequis

- Pas de prérequis

Public

- Responsables et Cadres des fonctions support dans les entreprises industrielles, commerciales et de service, administrations publiques et territoriales...etc
- Lean Manager

Programme de la formation

Jour 1

- Les bases du Lean Management dans l'environnement " bureaux "
- Identifier la valeur ajoutée et la séparer des pertes et gaspillages



- Comprendre et pratiquer les "5S Office et Services"
- L'animation à intervalles courts

Jour 2

- Éliminer la variabilité et stabiliser les acquis à travers la standardisation
- Méthode de résolution de problèmes au bureau
- Cartographier les processus, détecter et visualiser les dysfonctionnements pour engager les améliorations
- Quizz d'assimilation
- Clôture de la session

Organisation

Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes.

Moyens pédagogiques et techniques

- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux de Softeam, les stagiaires sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un carnet de notes est offert. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

En amont de la formation :

- Recueil des besoins : permet de récolter des informations sur le stagiaire (profil, formation, attentes particulières, ...).
- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis via des questions orales, exercices / projet fil rouge, des QCM, des cas pratiques et mises en situation.

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des stagiaires afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation du formateur des compétences acquises par les stagiaires.
- Questionnaire de satisfaction à chaud : permet de connaître le ressenti des stagiaires à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid : permet d'évaluer les apports réels de la formation et leurs mises en application au quotidien.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.