CPFI
Cabinet Professionnel de Formation Industrielle



Lean Management appliqué aux Services

Lien : https://cpfi-formation.com/formation/lean-management-applique-aux-services

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
PRS38

CATÉGORIE
Lean management, Lean manufacturing et Lean six sigma

CPFI Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre la démarche Lean appliquée aux services
- Etre en mesure de piloter un processus service en le standardisant
- Connaitre les outils Lean applicables aux services
- Réussir l'implication des collaborateurs

POUR QUI ?

- Chef de projet ou manager en charge de mettre en œuvre le Lean Management dans les services
- Responsable qualité
- Responsables de service
- Directeurs généraux
- Responsable commercial ou relation client

CPFI Formation

CPFI
Cabinet Professionnel de Formation Industrielle



Programme détaillé

1 / Le concept de Lean Management dans un environnement service

- Les origines du Lean Management
- La notion de valeur ajoutée
- Transposition du Lean Manufacturing dans le tertiaire
- Les notions de gaspillage (Muda / Muri / Mura)
- Le système de production Lean : le TPS (Toyota Production System)
- Démarche pour réaliser une "transformation Lean"

2 / Les flux de valeur

- Cartographie des processus prioritaires
- Identifier les pertes à travers le VSM (Value Stream Map)

3 / Les principaux outils du Lean applicables dans les services

- Le DMAIC et la résolution de problèmes
- Les 5S
- L'esprit Kaizen
- La mise en œuvre de chantiers Kaizen
- Les sept gaspillages dans les services
- La Voix du client : outil de diagramme de Kano

4 / Déployer la démarche Lean management dans les services

CPFI Formation

- Le plan de déploiement
- Les indicateurs de performance
- La formation
- La conduite du groupe au travail

5 / Préparer une Transformation Services

- Déterminer le plan d’action et les jalons nécessaires à la réussite du projet
- Savoir animer et communiquer le projet à son équipe et à l’ensemble de son organisation

6 / Résoudre ses problèmes au plus près du terrain

- Comprendre la méthode PDCA
- Mettre en oeuvre le PDCA de façon opérationnelle
- Tour d'horizon des méthodes connues de résolution de problème
- QRQC
- 8D
- Rapport A3

7 / Manager son équipe en adoptant la "Lean attitude"

- La communication
- La reconnaissance
- L'exemplarité
- Bienvenue aux problèmes

CPFI Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@cpfi-formation.com
Web : https//www.cpfi-formation.com

CPFI Formation — Tous droits réservés