



# DECIDEUR : RELEVER LE DEFI DE LA QUALITE

## Maîtriser les outils de l'amélioration continue des performances

### Public concerné

Créateur, repreneur d'entreprise.

### Dates

A définir.

### Prérequis

Aucun.

### Lieu

Rouen.

Réf: MKG.014

1 jour/7heures

650€ HT

## A l'issue de cette formation, vous serez en capacité de

- Appréhender les enjeux et objectifs de l'amélioration continue des performances.
- Maîtriser la notion de dysfonctionnement au sein de votre structure.
- Acquérir et développer les outils fondamentaux de résolutions de problèmes rentrant dans la démarche qualité.

## PROGRAMME

### L'amélioration continue des performances.

Définition/enjeux,  
Les principes du management de la qualité (ISO 9001),  
L'adaptation aux prestations de service (fascicule).

### Gestion et mesure du pilotage de la qualité.

La roue de Deming,  
La méthode Six Sigma,  
Exemples et applications.

### A la recherche des causes de dysfonctionnements.

Le diagramme de causes et d'effets,  
La méthode du 5 pourquoi,  
La technique du QQQCCP.





### Le choix de la solution adaptée.

La démarche 8DO,  
L'arbre de la décision.

### Optimisation et sécurisation d'un processus.

Le diagramme de GANTT,  
L'option du workflow= le juste à temps  
La stratégie des 5S.

### Etudes de cas/ adaptation.

Pour aller plus loin

CRC.019

Le client: acteur majeur de votre réussite la stratégie  
expérientielle

CRC.020

La gestion de la relation client

BONUS

100% présentiel

Formateurs experts

Déjeuner offert

**Votre formation s'appuie sur des méthodes pédagogiques dynamiques et interactives en alternant apports théoriques, applications adaptées, travaux en atelier et mises en situation.**

**Vos formateurs pédagogiques experts** useront de moyens et ressources adaptés à vos besoins et attentes : vidéo projecteur, tableau blanc ou interactif, paperboard, connexion WIFI, matériel de graphisme. Afin de pouvoir, à tout moment, se référer sur le contenu de votre formation, **tous les supports de cours seront en version papier ainsi que numérique.**

**Afin de valider vos acquis**, nos formateurs vous proposerons des évaluations formatives, sommatives (quiz, tests, évaluation orale, feed back...).

**Le suivi de votre formation** sera traduit par une feuille d'émargement par ½ journée. Nous vous invitons également à remplir notre enquête de satisfaction, qui nous permettra d'améliorer en continue nos performances. A l'issue de votre formation, nous vous délivrerons votre attestation de formation.

**Afin de mesurer l'impact tripartite de votre formation, nous assurons un accompagnement à 3 mois ainsi qu'à 6 mois dans votre univers professionnel.**