

Comprendre et intégrer le concept de Qualité Totale dans l'entreprise

■ OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Appréhender la notion de qualité dans chaque service de l'entreprise
- Intégrer que chaque membre de l'entreprise est contributeur

■ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À l'issue de cette formation, le stagiaire sera capable de :
- Décrire les principes du Management de la qualité
 - Réaliser un diagnostic Qualité par service

■ PUBLICS VISÉS

Employés, Maîtrise,
Encadrement

■ PRÉREQUIS

Aucun prérequis

■ DURÉE

7 heures (variable en
fonction des objectifs)

■ MODALITÉS

Intra, présentiel

■ PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

La formation est construite autour d'un cas pratique qui se décompose en 2 temps principaux.

Diagnostic :

- présentation de l'entreprise fictive et répartition en équipe
- diagnostic des 12 macro processus de l'entreprise :
 - analyse des interviews et des indicateurs
 - évaluation de la performance qualité des processus
- présentation des résultats de l'audit aux autres équipes

Simulation d'un plan de progrès lié à la démarche Qualité :

- Période 1 :
 - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
 - gestion des aléas
- Période 2 :
 - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
 - gestion des aléas
- Période 3 :
 - choix des améliorations et plan de progrès à lancer afin d'accroître ses parts de marché
 - gestion des aléas
- Analyse des résultats et débriefing

Conclusion :

- Zoom sur notions clés

■ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La qualité – et plus particulièrement la Qualité Totale – est un concept difficile à transmettre à des participants qui manquent d'expérience ou qui ont une vision partielle de l'entreprise.

C'est la raison pour laquelle nous avons conçu cette formation qui se déroule autour du jeu Premium, un jeu d'entreprise vivant et interactif qui propose aux participants d'améliorer la qualité des processus dans tous les services de l'entreprise, depuis le marketing jusqu'à la livraison, en passant par la production et les services supports.

L'objectif du jeu est de satisfaire le client final et de gagner des parts de marché au niveau mondial.



■ SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

(liste non exhaustive)

- Fiches d'informations
- Tapis de jeu
- Cartes
- Jetons, dés, pièces spécifiques
- Livret pédagogique (format électronique)

■ VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de stage

■ ÉVALUATION DE LA FORMATION :

- Questionnaire de satisfaction (réponse aux attentes), en salle
- Évaluation à chaud (quiz de validation des acquis), en salle
- Évaluation à froid sous la forme d'un questionnaire, par entretien téléphonique ou sur site (sur demande)

■ PERSONNALISATION DE LA FORMATION

- Selon objectifs et éléments fournis par l'entreprise