

Le système Qualité au sein d'une entreprise

Ce programme de formation fait partie du Cycle 1 des écoles du management.

Il peut être suivi indépendamment des autres modules de ce cycle.

Publics concernés

Animateur d'une équipe, leader, pilote.

Durée de la formation

1 jour (7 heures)

Prérequis

Pas de prérequis.

Objectifs

En fin de formation, les bénéficiaires seront capables de :

Connaître les principes de la relation client fournisseur interne

Comprendre la démarche permettant de créer les outils de travail entre clients et fournisseurs internes

Développer les compétences nécessaires pour : - Déterminer les besoins des clients internes - Déterminer les processus à mettre en œuvre pour satisfaire ces besoins - Identifier les points d'améliorations de la relation client fournisseur

Suivi et évaluation

Mode de suivi :

- Modalités de suivi propre à l'AFPI CVDL, inscrites dans une démarche qualité enregistrée auprès du DATADOCK

Evaluation :

- Attestation de capacité (en lien avec les objectifs du programme)

Méthode pédagogique et Encadrement

Méthode pédagogique :

- Études de cas (définies à partir de situations réelles d'entreprises)
- Mises en situation
- Diagnostic
- Travaux de sous-groupes
- Apports didactiques et méthodologiques

Mode d'apprentissage :

- Formation en présentielle basée sur l'alternance de différentes modalités pédagogiques

Encadrement :

- Formateur expert

Moyens techniques et livrable fin de formation

- Attestation de formation

Programme

1 - La relation client fournisseur interne

- Le fonctionnement de l'entreprise sous forme de processus
- Les éléments d'entrée d'un processus
- Les éléments de sortie d'un processus

2 - L'analyse de la relation client fournisseur

- Les exigences des clients internes
- Les flux de pièces
- Les flux d'information

3 - L'amélioration de la relation client fournisseur

- Les indicateurs de processus
- Les indicateurs de satisfaction des clients internes
- La mise en œuvre et l'animation d'un plan d'actions

4 - La mise en évidence des dysfonctionnements dans la relation client fournisseur

- L'analyse des modes de défaillance dans la relation client fournisseur
- L'évaluation de la criticité des modes de défaillance
- Les actions préventives à mener
- Afin que les participants s'approprient les outils qui leur seront présentés, ils seront amenés à travailler avec le formateur sur :
- Les processus dans lesquels ils interviennent et qui sont clients d'autres processus
- Les processus dans lesquels ils interviennent et qui sont fournisseurs d'autres processus

Lieux, dates et tarif de la formation

- Contactez-nous par l'intermédiaire de notre site internet :
- www.pole-formation-uimm-centrevaldeloire.com/

Contacts

Voir en bas de page les adresses et numéros de téléphone de nos sites de formation en Région Centre-Val de Loire.