Le système Qualité au sein d'une entreprise

Ce programme de formation fait partie de la filière de formation de préparation au CQPM Animateur(trice) d'équipe autonome de production industrielle. Il peut être suivi indépendamment des autres modules.

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.