

8 LEARNING BY DOING



Intégration des salariés

Comprendre la Structure Relationnelle

Formation ludique développée sur mesure pour un grand Groupe Industriel

Cette animation représente une séquence du séminaire d'intégration des salariés, son objectif est le développement du travail en réseau et la coopération entre services.

Scénario :

A partir de posters interactifs, les participants reconstruisent la structure relationnelle de l'entreprise et découvrent les échanges inter-services, ils discutent des mécanismes de communication et des flux de documents.



Connaître les Processus de Fabrication

Formation ludique conçue sur mesure pour un Fabricant d'Automobiles

Objectifs :

Ce jeu clôture le parcours d'intégration du personnel et crée le lien entre les apprentissages des séquences précédentes.

Scénario :

Après avoir découvert les métiers de l'entreprise et les grandes fonctions (avec des jeux de cartes et des posters interactifs), répartis en groupes concurrents, les participants doivent répondre à des questions et énigmes leur permettant d'appréhender les interactions entre les services et la manière dont les décisions sont prises au sein de l'entreprise.



Connaître les Métiers de l'Entreprise

Public : Cadres et des ingénieurs (futurs managers de proximité)

Durée de la formation : 4 jours

Objectif : Apprendre le système de production de l'entreprise.

Scénario :

La situation reprend, de manière virtuelle mais fidèle à la réalité, le processus de fabrication de véhicules.

Les participants prennent en charge les différents postes de fabrication, dans le but de fabriquer un certain nombre de voitures en respectant le programme de production et les critères de Qualité / Coûts / Délais.

Des aléas viennent perturber le travail et les joueurs sont amenés à réfléchir à actions d'amélioration, qu'ils mettront ensuite en œuvre dans les simulations suivantes.

Ce jeu de simulation anime la 1ère journée du séminaire d'intégration, permettant l'introduction de l'ensemble des messages qui seront approfondis lors des 3 journées suivantes.



Résolution collective de problèmes

Résolution de problèmes Collective

Piloter un groupe de problem solving

Public : Managers de proximité et opérationnels.

Scénario :

Vos clients achètent moins chez vous, en faveur de la concurrence. La direction vient de demander à votre groupe de travail d'analyser la situation pour comprendre les causes du problème et proposer des solutions.

Pour y parvenir vous devrez pratiquer une méthode rigoureuse et utiliser une série d'outils pratiques : QQOQCP, feuille de relevé, causes-effet, 5 pourquoi, brainstorming, matrice, Pareto, graphique...

Cette étude de cas peut être personnalisée selon vos besoins. Elle peut être animé en vos locaux par nos formateurs ou être transféré à vos formateurs internes.



Pratiquer l'amélioration continue

Sensibiliser l'ensemble du personnel aux enjeux du progrès continu

Public : Toute personne amenée participer à un programme d'Amélioration Continue

Objectifs :

- Comprendre l'intérêt de l'analyse des flux
- Voir les gaspillages et les opérations avec ou sans valeur ajoutée
- Définir les bons principes pour éliminer les gaspillages
- Réfléchir à la mise en place des principaux outils de progrès : 5S, management visuel, standards....
- S'initier à la méthode collective de résolution de problèmes
- Mesurer l'impact des améliorations sur les indicateurs

Scénario :

Vous faites partie d'une équipe de travail qui se trouve dans une situation problématique : les instructions sont mal transmises, les critères de qualité sont difficilement compréhensibles, les postes sont mal organisés... et les clients sont mécontents à cause de la mauvaise qualité fournie et des longs délais de réponse.

Grâce à la mise en place d'une démarche d'Amélioration Continue et surtout de vos idées, les indicateurs s'amélioreront progressivement et permettront à l'entreprise d'atteindre un bon niveau de performance.

Ce jeu peut être personnalisé selon vos besoins. Il peut être animé en vos locaux par nos formateurs ou être transféré à vos formateurs internes.



Relations clients à distance

Créez une expérience client unique !

Public : Conseillers pratiquant tout type d'activité : B to B et B to C, service client, vente et VPC, téléprospection, hot-line, administration des ventes, bac office... (il existe une version adaptée aux managers de proximité).

Objectifs :

- S'entraîner à mettre en œuvre les techniques et les comportements significatifs d'une relation client de qualité.
- S'approprier un schéma d'entretien permettant d'être plus à l'aise et plus efficaces.
- Développer une présence chaleureuse et professionnelle au téléphone.
- Utiliser un vocabulaire positif, actif et précis.
- Mettre en œuvre les techniques d'écoute active.
- Valoriser le service et les solutions apportées.
- Résoudre les situations délicates avec tact.

Scénario :

Répartis en sous-groupes, les participants sont confrontés à une série d'épreuves :

- Prendre des décisions dans des situations concrètes.
- Trouver la réponse à des questions concernant les pratiques.
- Juger de la qualité de conversations type (enregistrements audio).
- Faire face à des aléas (client énervé, indécis...)
- Simuler des jeux de rôle décontextualisés (il est possible d'intégrer des situations proches de la réalité de l'entreprise).

Ce jeu peut être animé en vos locaux par nos formateurs, ou transféré à vos formateurs internes.



Connaître les processus de l'entreprise

Formation ludique développée sur-mesure

Public : Équipes des services administratifs

Objectifs :

- Reconnaître les processus de l'entreprise et les différents acteurs
- Se positionner en tant qu'apporteur de valeur ajoutée
- Comprendre les facteurs de performance
- Identifier les points de blocage

Scénario :

À partir de cartes activités et cartes indicateurs, les participants doivent reconstituer sur des posters les processus de l'entreprise et les liens existantes entre les différents acteurs.

Les débats qui s'en suivent permettent de trouver collectivement des solutions innovantes.

Ce travail est suivi d'une rencontre avec le management, dans le but d'échanger autour des dysfonctionnements qui perturbent les activités et trouver ainsi des mesures correctives.



Atelier de cohésion d'équipe

Objectifs :

- Renforcer le travail en équipe et améliorer le relationnel en responsabilisant les collaborateurs.
- Faire prendre conscience des apports des différences et de l'utilité des complémentarités pour accroître la synergie de l'équipe.
- Fidéliser, impliquer et fédérer les membres des équipes par une communication ouverte et positive.

Principes Méthodologiques :

Cet atelier est animé avec un jeu s'appuyant sur le modèle de la célèbre « Fenêtre de JOHARI », un outil d'analyse des comportements dans un groupe. Son but est de développer la dynamique d'équipe à travers la transmission et l'obtention de « feed-back » entre les participants.

Scénario :

Par binômes, les participants sont impliqués dans des discussions, des questions/réponses ou des mises en situation traitant de sujets relatifs au fonctionnement de l'équipe ou de son efficacité, par exemple :

- Partage de l'information.
- Prise des décisions.
- Contribution et évaluation aux résultats.
- Organisation.
- Responsabilités et engagements.
- Autonomie.
- Entraide.
- Gestion des compétences.
- Traitement des problèmes.
- Le formateur s'appuie sur les échanges entre les participants pour introduire les bonnes pratiques de fonctionnement d'une équipe.



Lean Office

Améliorer les processus

Public : Encadrement, responsables amélioration continue, et toute personne impliquée dans la mise en œuvre d'un projet Lean

Objectifs :

- Comprendre les enjeux du Lean dans les services en matière d'amélioration de l'efficacité, de la réactivité et du service client
- Apprendre l'utilisation des outils de base du Lean Office, et la mise en œuvre de l'amélioration continue : VSM, résolution de problèmes, équilibrage des tâches, standards, management visuel, 5S, outils de la qualité, polyvalence/formation, ...
- Développer la capacité à « voir » les opérations avec ou sans valeur ajoutée
- Identifier des pistes d'améliorations dans sa propre entreprise

Scénario :

Vous travaillez dans les services administratifs d'une entreprise qui a des difficultés. Ce matin vous êtes nommé responsable de la task force qui devra mettre en œuvre les solutions permettant d'offrir une prestation de qualité aux clients, dans les meilleurs délais, tout en générant du bénéfice.

Les « gaspillages » que vous rencontrerez sur le terrain et la VSM que vous construirez, vous donneront les éléments pour la rédaction de votre plan d'actions...

