

TALLER EXCELENCIA EN SERVICIOS

DIRIGIDO A

- Directivos
 - Mandos intermedios
 - Técnicos especialistas
- Comprometidos con la Mejora

FORMADORES

- Mónica Ruiz
- Angel San Andrés
- Alberto Vidaurreta

FECHAS

9-11-16-18 de junio

HORARIO

Tarde: 15.30h a 18.30h
o
Mañana: 9.00h a 12.00h*

CUOTA

300€+IVA

QUÉ INCLUYE

- Documentación soporte
- Vídeos de las sesiones
- Feedback de los ejercicios
- Certificado de asistencia

INSCRIPCIÓN

Rellenar el formulario pinchando
[aquí](#)

(*) A partir de las 9.00h del día siguiente
en formato vídeo

PROGRAMA

MÓDULO 1

Introducción al Lean Service:

- Procesos, actividades y estrategia Lean
- Estrategia para la excelencia en los servicios: Roadmap
- Identificación de los procesos: tabla SIPOC
- Lanzamiento de ejercicios

MÓDULO 2

Resolución de casos prácticos:

- Puesta en común
- Preguntas y Respuestas

Identificación y eliminación del desperdicio:

- Simplificación de los procesos: Brown paper
- Pensamiento Lean: VSM actual y deseado. JIT y Jidoka
- Lanzamiento de ejercicios

MÓDULO 3

Resolución de casos prácticos:

- Puesta en común
- Preguntas y Respuestas

Mejora Continua en los Procesos de Servicios:

- Ciclo de control - SDCA
- Ciclo de Mejora - PDCA
- Lanzamiento de ejercicios

MÓDULO 4

Resolución de casos prácticos:

- Puesta en común
- Preguntas y Respuestas

Implementación de la estrategia Lean Service:

- Plan de Transformación
- Liderazgo Lean y el papel de las personas

Cosecha de la formación: Lecciones aprendidas y Conclusiones

Evaluación final

El pago de la inscripción se hará efectivo antes del día de inicio del taller. En caso de anular la inscripción con menos de 48 horas de antelación, no se reembolsará la cuota.