

TALLER ONLINE DE EXCELENCIA EN SERVICIOS

DIRIGIDO A

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

FORMADORES

- Mónica Ruiz
- Laura Ilzarbe

FECHAS

29 de junio, 1-6-8 de julio

HORARIO

de 10.00h a 13.00h

CUOTA

450€+IVA
(Bonificable por Fundae)

QUÉ INCLUYE

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

INSCRIPCIÓN

Rellenar el formulario pinchando [aquí](#)

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