

COMPANIES COME FROM MARS, CUSTOMERS FROM VENUS-PROBLEM SOLVING STRATEGIES

« Tout ce dont vous n'avez pas besoin nous l'avons » résume l'écart entre le besoin client et l'offre de l'entreprise, résultat entre autres d'une incompréhension des exigences clients, voire d'une erreur d'identification. Adresser correctement la problématique permet de ne pas répondre à côté de la question. La stratégie de résolution de problème permet de s'assurer que le problème existe avant de le résoudre. A travers une méthodologie simple et efficace, cette formation cible aussi bien la satisfaction client que les impératifs économiques de l'entreprise.

ANIMATEUR



Damien BONHOMME, 3 Conseils (Lyon)

Après 12 ans au sein du groupe américain TYCO en tant que contrôleur de gestion et chef de projet, Damien Bonhomme a créé sa propre structure de conseil en Gestion et Optimisation. Expert dans les méthodologies d'amélioration continue, il a mené de nombreux projets de réduction des temps de cycle, d'augmentation du revenu, d'optimisation des coûts de sous-traitance... Il intervient sur les secteurs de l'agro-alimentaire, de l'énergie, du négoce de matériaux, de l'industrie pharmaceutique, de vente sur internet et de la presse gratuite. Il enseigne également à l'EM Lyon et aux Universités Lyon 1 et Lyon 3 et anime un Club d'Excellence Opérationnelle.

ORGANISATION

Format :

1 séance de 8 heures
de 9h00 à 17h00

Dates :

25 octobre 2010
3 décembre 2010
22 avril 2011

Investissement :

Membres AmCham :
375 €
Non-membres : 485 €

Lieu :

AmCham Training Center

Compris dans le prix :

plateau repas

*Ce module peut être
inclus dans un plan de
formation annuel.*

FORMATION

La formation se déroule sur une journée continue articulée autour de deux temps forts :

- L'apprentissage par l'exemple ou la conduite d'un jeu mettant en compétition deux équipes pour améliorer un processus : *le jeu de cartes ou comment gagner des millions.*
- Le retour d'expérience sur les résultats de la compétition pour illustrer les principes de la stratégie de résolution de problème.

Tout au long du retour d'expérience, il sera continuellement fait référence à une bibliographie permettant aux participants d'approfondir la méthodologie. Egalement de nombreux exemples vidéo ou imagés appuieront les concepts et outils présentés. Un rythme dynamique et interactif orienté définitivement vers le plaisir d'apprendre permettra aux participants de s'approprier la méthodologie et de lancer des premières initiatives au sein de leur entreprise.

PUBLIC

OBJECTIFS

- Partager une expérience d'amélioration de processus,
- Appréhender une méthodologie de résolution de problème,
- Appliquer l'acquis de la formation au sein de son entreprise.

PROFILS DES PARTICIPANTS

- Cette formation est conçue pour tous ceux qui veulent réfléchir sur une nouvelle stratégie pour leur entreprise, service ou ligne de produits. Elle s'adresse particulièrement aux dirigeants, managers des services de vente et marketing et aux postes clés de décisions stratégiques,
- Minimum de 6 participants/Maximum de 10 participants,
- Niveau d'anglais opérationnel requis.