

OBJECTIFS

- Situer la mission qualité, son rôle, ses réflexes
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration qualité ciblée et robuste
- Définir et atteindre ses objectifs qualité
- S'orienter client au juste nécessaire

CONTENU

- **Les principes et enjeux de la qualité**
 - Le zéro défaut
 - L'assurance qualité
 - Le management de la qualité
 - La qualité totale
 - Le lean et la qualité
 - La qualité dans les services
 - Mettre en place des engagements de services
 - Mettre en place un système d'écoute de la satisfaction
 - Les systèmes de suggestions
 - Le respect des engagements
 - Les modalités d'organisation
 - Le suivi et de pilotage de la performance
 - L'exploitation des indicateurs
 - Le diagnostic d'un dysfonctionnement
 - La résolution de problème
- **L'amélioration continue de la qualité**
 - Le PDCA
 - La structure qualité efficace
 - Le tableau de bord qualité
 - Les indicateurs qualité pour la performance
 - Le coût de non qualité
 - La mesure de la qualité perçue par les clients
 - Le plan d'amélioration de la qualité
- **Le système qualité**
 - La norme ISO 9001
 - La politique Qualité
 - L'approche processus
 - La cartographie des processus efficace
 - Les processus
 - Gérer la documentation qualité
 - Les procédures, instructions, formulaires efficaces au juste nécessaire
 - La revue de direction
 - Les audits comme outil de progrès
- **L'assurance qualité**
 - Le contrôle, l'autocontrôle
 - Le SPC ou maîtrise statistique des processus
- **Les outils qualité**
 - L' AMDEC, le QQOQCP, les 5 pourquoi, le 8D, le QOS, les 6 sigma
 - Le plan d'expérience
- **L'animation qualité**
 - Le management visuel
 - La communication
 - L'amélioration de l'adhésion du personnel
 - L'engagement des responsables
 - Exercices : construction de ses propres documents et outils

Public concerné

- Futur ou actuel responsable qualité, adjoint

Pré-requis

- Un minimum d'expérience dans l'entreprise

Les + de la formation

- Ateliers pratiques
- Construction de vos propres outils

Approche pédagogique

- Pédagogie participative
- Alternance de théorie et de pratique

Moyens pédagogiques

- Diaporama
- Support fourni au format électronique

En pratique

- **Durée : 4 jour(s)**
- Stage intra- / inter-entreprise
- Dates : nous consulter

Formations complémentaires

- FQ19 Responsable QSE
- FQ01 Découverte de l'ISO 9001

Votre contact
powerdo

Étienne HUBERT

Le Recca

47 rue du Dr Schweitzer

51100 Reims

Tél : 06 80 94 91 98

etienne.hubert@powerdo.fr

www.lerecca.fr