



Gérer efficacement les situations de l'entreprise

« Transformer les anomalies en source de progrès »



Objectifs

Apprendre les outils d'observation et d'analyse, choisir des solutions et créer ses propres outils. Permettre à chaque responsable d'aborder les problèmes, les situations insatisfaisantes à gérer dans sa fonction de manière objective. Apprendre une démarche de résolution de problèmes pour traiter les situations ou les faits insatisfaisants individuellement ou collectivement.



Programme

INTRODUCTION

LE PROBLEME OU LA SITUATION INSATISFAISANTE

- Nos problèmes et notre perception de la situation
- Qu'est-ce qu'un problème ?
 - La définition du mot problème
 - L'analyse de la définition et les partis pris de la démarche
- La situation ou le fait insatisfaisant
 - L'identification du fait
 - Les règles et l'outil de formulation
 - La formulation du problème

LE CHOIX DES PRIORITES

- La prise de décision
 - La prise de décision en groupe
 - L'essentiel de la prise de décision
- Les grilles de choix
 - La méthodologie et leurs usages

LA CONNAISSANCE DES PHENOMENES

- Le choix de la méthode de traitement
 - Le type d'information
 - Les méthodes en présence
- L'observation et la mesure des faits ou des situations
 - La construction des fiches d'observation

- Les grilles de dénombrement
- Les usages des outils

- La description de la situation
 - Le QQQOCP : l'outil de description
 - La méthodologie d'utilisation
 - Les usages

LA RECHERCHE DE CAUSES, DE SOLUTIONS, D'IDEES

- La production et l'exploitation d'idées
 - La méthodologie du brainstorming
 - Le reclassement des idées
 - Les objectifs et l'utilisation du brainstorming

L'OBJECTIVATION D'UNE SITUATION

- La confrontation des idées, des faits contraires
 - Les outils pour débattre et leurs usages

LA FORMALISATION D'UNE DEMARCHE

LA MISE EN ŒUVRE DES DECISIONS

- La planification des actions
- Les processus

LA DEMARCHE DE RESOLUTION DE PROBLEMES

CONCLUSION



Participants

Chefs d'entreprise /
Directeurs de magasin /
Chefs de secteur /
Département



Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques sur des cas concrets,
exposés, échanges entre les participants, ...



Durée

2 jours