



LEAN Luo Laatua



Tilaa koulutus, kun haluatte parantaa asiakaskokemusta ja laadukasta palvelua sekä tehostaa työtehtäviä. Saatte konkreettiset menetelmät tehdä työtä järkevästi kiirettä vähentämällä ja keskittymällä arvoa tuottavaan työhön.

Koulutus räätälöidään aina asiakkaan tarpeisiin. Välitehtävien avulla LEANia sovelletaan käytäntöön ja tuloksia seurataan valmistuksen edetessä.

TOTEUTUS

Koulutus toteutetaan kolmivaiheisesti:

päivä 1: kaksi ryhmää, klo 9-12 ja 13-16 (ryhmä max 15 hlöä)

päivä 2: kaksi ryhmää, klo 9-12 ja 13-16 (ryhmä max 15 hlöä)

päivä 3: kaksi ryhmää, klo 9-12 ja 13-16 (ryhmä max 15 hlöä)

Hinta/koulutuspäivä: 1 990 € + alv 24 % + matkakulut

KOKO HENKILÖKUNNAN KOULUTUS TYÖNTEON TEHOSTAMISEEN

Koulutuksen keskiössä on laadukas ja hyvä asiakaskokemus. Koulutus nostaa esiin henkilöstöllä olevan hiljaisen tiedon ja luo toimintatavan, jolla parhaat toimintamallit otetaan käyttöön koko työyhteisön hyödyksi. Työhyvinvointi nousee, kun huomataan, että häiritseviin asioihin voi itse vaikuttaa. Koulutus antaa LEAN-menetelmiä, jolla virheet ja vakioimattomat työtavat huomataan ja pystytään korjaamaan systemaattisesti.

Koulutuksessa opitaan

- Miten sujuvoittaa ja nostaa asiakaskokemusta?
- Miten jokainen voi vähentää hukkaa omassa työssään?
- Mistä reklamaatiot johtuvat? Miten vähentää niitä?
- Miten koko henkilöstö voi tarjota asiakkaille korkea- ja tasalaatuista palvelua?
- Miten saada porukka aktiivisesti kehittämään omaa työtään?
- Miten kääntää virhetilanteet oppimiseksi?

1. koulutuspäivä: LEANin kokonaisuus ja tausta tutuksi. Tunnistetaan asiat, jotka ovat asiakkaalle hukkaa ja päästään eroon epäjärjestyksestä

2. koulutuspäivä: Opitaan miten voidaan tehdä tasalaatuista ja sujuvaa työtä sekä selkeyttää omia työtehtäviä. Opitaan myös miten virheitä voidaan estää.

3. koulutuspäivä: LEANin tulokset käytännössä. Ongelmien syiden selvittäminen, jatkuva oppiminen ja parantaminen.

KOULUTUKSEN TULOKSIA

- Eräs työntekijä löysi omasta työstään 30 minuutin päivittäisen hukan, jonka poistettuaan hän pystyi käyttämään ajan asiakaskokemuksen nostamiseen
- Työpari noudatti vuosien takaista ohjetta, jonka alkuperää kukaan ei muistanut. Nyt sama asia tehdään 25 minuuttia nopeammin.
- Perekohdutus oli ollut työntekijöiden omien sanojen mukaan "onnetonta". Valmennuspäivien välissä tehtiin perehdytykselle selkeä ohje, jolla perehdytystä saatiin tehostettua.
- Koulutuksen tuloksena on enemmän alettu huomioida miten oma tekeminen tai tekemättä jättäminen vaikuttaa työkalveriin.
- Koulutuksen eväillä työntekijät löysivät tapoja, joilla aikaisemmin kadoksissa olevat työvälit palautuvat aina oikealle paikalleen.
- Eräs yritys laski, että koulutus maksoi itsensä takaisin muutamissa kuukausissa ja hyöty moninkertaistuu tulevaisuudessa



Sydämen Noste

Sydämen Noste auttaa onnistumaan yhdessä!

sydamennoste.fi – info@sydamennoste.fi

p. 0503086717