

Sommaire

Avant-propos.....	XI
Préface.....	XIII

Partie 1 **L'environnement : enjeux et défis du management d'aujourd'hui**

Chapitre 1 – Les enjeux et les défis.....	3
Les enjeux.....	3
Les défis.....	5
Chapitre 2 – De l'entreprise artisanale à l'entreprise créatrice de valeur globale.....	7
Chapitre 3 – S'inscrire dans une vision et des axes stratégiques	11
Une vision	11
Des valeurs	14

Partie 2 **Manager par la performance**

Chapitre 4 – Produire des résultats	23
Chapitre 5 – Agir sur les comportements	27
Les processus	27
La satisfaction client	29

Fiche n° 1 – La mesure de la satisfaction client	31
La formation et le coaching	33
Fiche n° 2 – Le coaching	35
Fiche n° 3 – Les fondamentaux de la relation en face à face	37
Chapitre 6 – Agir sur l’organisation	39
La démarche PDCA : Plan, Do, Check, Act	41
La démarche Six Sigma	44
Le benchmarking.....	50
Fiche n° 4 – Le benchmarking	56
Étude de cas – Réaliser un benchmarking externe	58
Les équipes transverses	60

Partie 3

Être porteur d’un système : exemple d’application dans les nouveaux systèmes de production

Chapitre 7 – Fondamentaux, cibles, principes et règles d’actions	67
Chapitre 8 – Le management d’atelier	73
La standardisation.....	73
Fiche n° 5 – La standardisation au poste de travail	82
Les écoles de dextérité.....	84
Fiche n° 6 – Les écoles de dextérité	88
Méthode de progrès continu : le Kaizen.....	90
Fiche n° 7 – La méthode Kaizen	93
Fiche n° 8 – La méthode rouge-vert	95
Les «5S», outil de base	97
Fiche n° 9 – La méthode des «5S»	100
Chapitre 9 – Le management de la qualité	103
Quick Response Quality Control (QRQC) : animation qualité au quotidien	103
La MRP : Méthode de Résolution de Problèmes.....	105
Fiche n° 10 – La Méthode de Résolution de Problèmes – MRP	109

Fiche n° 10 bis – Une application dérivée pour les fournisseurs : La méthode « 8D »	111
Autres outils de management de la qualité	113
Fiche n° 11 – L'AMDEC : Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leurs Criticités.....	118
Rappel : les référentiels	120
Chapitre 10 – Le management des moyens.....	123
La démarche TPM : Total Productive Maintenance	123
Fiche n° 12 – La méthode TPM® : Maintenance Productive Totale	127
La matrice des compétences	129
Chapitre 11 – Le management des flux	133
Le Juste À Temps	133
Fiche n° 13 – Le Juste À Temps – JAT	139
Fiche n° 14 – La méthodologie du SMED : échange d'outillage rapide.....	141
Étude de cas – La méthode Hoshin des flux	143
Fiche n° 15 – Le Kanban	145
Chapitre 12 – Le management du progrès	147
Le déploiement d'objectifs et de plans d'actions	147
Développement de l'unité du travail	151
Fiche n° 16 – Les systèmes de suggestions.....	154
Les roadmaps.....	156

Partie 4

Être porteur d'un système : les méthodes industrielles appliquées aux processus de vente et d'après-vente

Chapitre 13 – Diagnostic	163
Fiche n° 17 – Les forums	169
Fiche n° 18 – Le parcours client ou client mystère	171

Chapitre 14 – Les méthodes	173
Les « 5S » généralisés aux services	173
Flux clients/produits et optimisation des implantations	177
Analyse et optimisation des postes de travail	183
Standardisation des activités métiers et pérennisation	187
Les outils du management au quotidien : indicateurs mesurables et suivi	197
Conclusion	201
Lexique	203
Liste des fiches pratiques	207
Index des sigles	208
Index	209
Bibliographie	212
Remerciements	215