

Florent A. MEYER

La Révolution ToC Lean Six Sigma dans les services

Comprendre, analyser et améliorer la performance de sa relation de service



Pour la première fois en France est publié un ouvrage sur le ToC (Theory of Constraints – théorie des contraintes) Lean Six Sigma. Une approche qui connaît depuis plusieurs années un succès croissant à l'étranger, comme peut en témoigner la parution du best seller *Epiphanized: Integrating TOC, Lean & Six Sigma*, numéro un des ventes sur Amazon aux USA dans la catégorie "Production & Operations".

Comment amener la « transformation Lean » dans son entreprise de service? Et faire en sorte que tout le monde travaille sur les vrais flux de valeur au lieu de perdre son temps à réarranger les transats sur le pont supérieur de son Titanic...

Le ToC (Theory of Constraints – théorie des contraintes) Lean Six Sigma est une méthode puissante qui va augmenter de manière significative et durable la performance des processus tout en réduisant leurs coûts opérationnels.

Avec cet ouvrage, consacré au secteur des services, le lecteur est conduit à amener cette transformation :

- en adoptant une « vision » créatrice de valeur pour ses clients;
- en définissant ses flux de « production de valeur client »;
- en mettant en place des responsables qui vont faire émerger les causes racines des problèmes (gaspillages, contraintes et variations) et les solutions pour les lever;
- en engageant ses personnels dans l'écoute des clients et l'amélioration permanente des processus;
- en intégrant la recherche de l'excellence opérationnelle dès la conception et le développement de ses services;
- et en cultivant les rites et rythmes managériaux qui permettront de garder vivant l'esprit de la démarche.

Un ouvrage essentiel pour tous ceux qui veulent comprendre et maîtriser les fondamentaux de la démarche ToC Lean Six Sigma appliquée au secteur des services.

L'auteur :

Florent A. MEYER est l'un des rares en France à avoir conduit une entreprise jusqu'au Prix européen de la qualité (EFQM). Consultant en systèmes de management pour des entreprises, il met cette expérience au service de groupes nationaux et internationaux en tant que conseiller de directions générales en matière d'alignement stratégique, d'alignement opérationnel et d'alignement de maturité. Il est également enseignant en excellence et performance durables, maîtrise des risques et innovation auprès de masters universitaires et d'écoles d'ingénieurs (Marne-la-Vallée, Hubert-Curien, EFREI...).

Contact presse : Martin de Halleux – Tél. : +33 (0)9 71 30 26 06 – martin.dehalleux@lexitis.fr

Sommaire complet et téléchargement de la **couverture en HD** sur : www.LesPratiquesdeLaPerformance.fr

LEXITIS
éditions

76 rue Gay-Lussac – 75005 Paris – France – Téléphone : + 33 (0)9 71 30 26 06
SARL au capital de 8 000 Euros – Code APE 5811Z – RCS Paris 492 690 938 – SIRET 492 690 938 00021