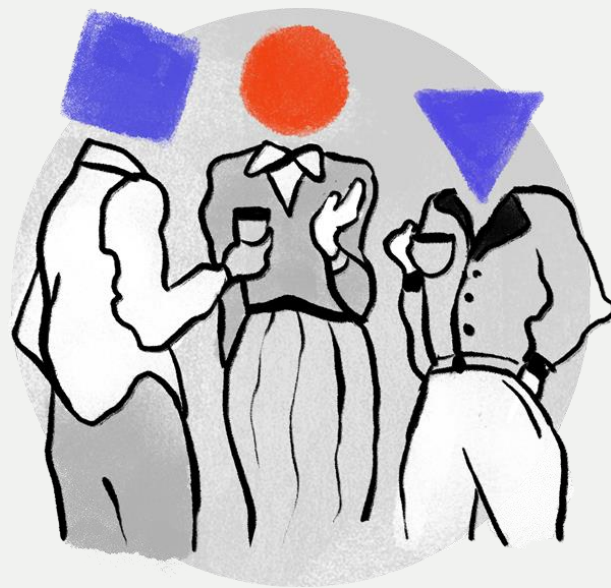


Szkolenie otwarte

Lean w usługach



Spis treści

O szkoleniu	4
Zdobyte kompetencje	5
Co zyskuje organizacja?	6
Program szkolenia	7
Narzędzia	8
Przykładowe realizacje	9
Certyfikat	10
Najczęściej zadawane pytania	11
Co mówią absolwenci?	12
Pakiety cenowe	14
O Akademii Białego Kruka	15
Kontakt	18

5 000
osób

*przeszkoliliśmy
z zakresu Lean*

Szkolenie ABK nie jest łatwe, ale oto w tym chodzi, aby przyjąć maksimum wiedzy podczas zajęć, a nie wydać tylko pieniądze na kolejny certyfikat. Dodatkowo, na szkoleniu występują przykłady prawdziwych procesów, nie jest to czysta teoria. Osobiście polecam.

Monika Ścibor - Staniszevska

Santander Consumer Bank

Wyzwania z jakimi mierzą się organizacje usługowe:

- Wahania w poziomie wydajności pracy, który zmienia się w zależności od dnia, zmiany i pracownika.
- Długi czas pozyskiwania i wdrożenia nowych pracowników.
- Nadmierna biurokracja obciążająca pracowników.
- Zbyt duża ilość gromadzonych dokumentów oraz opóźnienia w pracy wynikające z poszukiwania, uzupełnienia i archiwizowania dokumentacji.
- Długi czas oczekiwania na niezbędne dokumenty i decyzje.
- Długi czas obsługi pojedynczego klienta.
- Duża ilość reklamacji wynikająca z jakości obsługi / jakości oferowanych usług.
- Niska konkurencyjność na ciągle zmieniającym się rynku.

W odpowiedzi na powyższe wyzwania przygotowaliśmy we współpracy z **Santander Consumer Bank** 7-dniowe szkolenie „**Lean w usługach**”, które pomoże Twojej organizacji wdrożyć lub pozyskać liderów wspierających funkcjonowanie filozofii Lean w organizacji. **Sednem szkolenia jest eliminacja marnotrawstw celem doskonalenia i usprawniania procesów w sferze administracyjnej i biurowej.**

Szkolenie Lean w usługach to:

3 miesiące nauki

z doświadczonymi
ekspertami Lean

3 moduły

merytoryczne +
ćwiczenia praktyczne

Warsztat

praktyczny –
Symulacja Lean

Narzędzia

doskonalące pracę
oraz procesy

Ugruntowana

wiedza z zakresu
Lean Management

Nauka

z wykorzystaniem case
study z **Santander
Consumer Bank**

Możliwość

zdobycia certyfikatu
Lean w usługach

Wsparcie

trenerów podczas
realizacji projektu

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przekazanie wiedzy na temat narzędzi Lean Management oraz zdobycie praktycznych umiejętności niezbędnych do przygotowywania oraz wdrażania rozwiązań doskonalących w organizacji.

Dla kogo?

Szkolenie „Lean w usługach” dedykowane jest **kierownikom, menedżerom i specjalistom organizacji sektora usługowego** oraz wszystkim osobom, które chcą nauczyć się przeprowadzania działań doskonalących na gruncie administracyjnym i biurowym.

Zdobyte kompetencje

- Umiejętność identyfikacji marnotrawstw oraz wartości dodanej w procesie.
- Umiejętność przygotowywania oraz wdrażania rozwiązań służących utrzymaniu nowego standardu w organizacji.
- Umiejętność tworzenia i utrzymywania efektywnego zespołu projektowego.
- Umiejętność mapowania i wizualizacji procesów.
- Umiejętność organizowania strumienia wartości w procesach usługowych.
- Znajomość zasad tworzenia ergonomicznego i bezpiecznego stanowiska pracy.
- Umiejętność syntetycznego przedstawiania postępów i efektów projektowych.
- Umiejętność przypisania ról, zadań i odpowiedzialności w procesie.

Co zyskuje organizacja?

- Wyedukowany, kompetentny **specjalista Lean Management**.
- **Rozwiązanie problemów, uwolnienie zasobów, eliminacja** czynności niewnoszących wartości dodanej.
- Wdrożenie usprawnień poprawiających efektywność miejsca pracy, jakość świadczonych usług i stopień satysfakcji Klienta.
- Oszczędności, redukcja kosztów działania organizacji.
- Skrócenie czasu obsługi Klienta.
- Skrócenie czasu adaptacji nowych pracowników.
- Wsparcie działań związanych z budową kultury ciągłego doskonalenia.
- Zwiększenie zaangażowania pracowników w realizację i doskonalenie procesów poprzez osobiste zarządzanie zmianą.

Program merytoryczny szkolenia

SESJA 1

Analiza stanu obecnego procesu

- Wprowadzenie do Lean.
- Identyfikacja marnotrawstw w procesie.
- Podstawy kultury ciągłego doskonalenia.
- Mapowanie procesów.
- Identyfikacja problemów i ich analiza.
- Analiza i wizualizacja danych.
- Zasady funkcjonowania zespołu projektowego.

SESJA 2

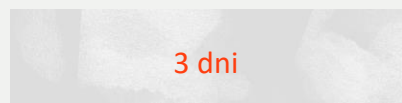
Opracowanie docelowego stanu procesu

- Generowanie rozwiązań.
- Ocena i analiza rozwiązań.
- Wdrożenie rozwiązań.
- Ocena rezultatów.
- Standard procesu usługowego (przepływ w procesie, określenie ról w procesie oraz jego miar efektywności).

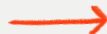
SESJA 3

Wdrożenie nowego standardu procesowego

- Praca standaryzowana.
- Zarządzanie wizualne w obszarze usługowym.
- Organizacja miejsca pracy.
- Zapobieganie błędom w procesach usługowych.
- Podsumowanie projektu.
- Warsztat Symulacja Lean.



3 tygodnie

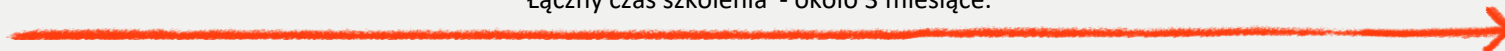


3 tygodnie



= 7 dni

Łączny czas szkolenia - około 3 miesiące.



Narzędzia Lean omawiane podczas szkolenia



SESJA 1

- 8 marnotrawstw w procesach usługowych
- SIPOC
- Schemat blokowy
- Swimline
- Makigami
- VSM
- Raport A3
- Burza mózgów i jej warianty
- Diagram Ishikawy

SESJA 2

- Techniki twórczego myślenia
- Matryca ryzyka
- Harmonogramowanie
- Standardowe procedury operacyjne
- Przepływ jednej sztuki
- Wykres Yamazumi
- Tablica kanban
- Matryca odpowiedzialności RACI

SESJA 3

- Zarządzanie wizualne w obszarze usługowym
- Organizacja miejsca pracy – 5S
- Audyty 5s
- Poka-Yoke
- Checklisty

Przykładowe projekty z wykorzystaniem narzędzi Lean

Branża	Problem	Wdrożone rozwiązania	Efekty
Obszar reklamacji	Brak lub nieprawidłowa rejestracja zdarzeń w systemie informatycznym w procesie opracowania materiału przeznaczonego do wydania klientom. Wpływa to na jakość i terminowość oraz ilość złożonych reklamacji i skarg.	- Przygotowanie materiału szkoleniowego systematyzującego wiedzę wszystkich operatorów. - Wprowadzenie karty czynności oraz listy do samokontroli dla operatorów.	- Zwiększenie i standaryzacja wiedzy operatorów o prawidłowej rejestracji zdarzeń. - Zmniejszenie ilości reklamacji i skarg klientów o 8 %.
Obszar kadrowy	Zbyt długi czas pozyskania pracownika na stanowisko administracyjne. W skali roku kalendarzowego średni czas pozyskania pracownika wynosił 33 dni kalendarzowe. Ilość wszystkich rekrutacji – 425.	- Skrócenie czasu badania kandydata poprzez ograniczenie zbyt wielu narzędzi rekrutacyjnych. - Stworzenie checklisty dla rekruterów ułatwiającej realizację procesu. - Eliminacja trzech kroków decyzyjnych w procesie – „akceptacja szefa jednostki” – akceptacja wniosku, akceptacja osoby kandydata, akceptacja warunków umowy, które w związku z jego częstymi nieobecnościami wydłużały proces.	Skrócenie średniego czasu pozyskania pracownika o 13 dni kalendarzowe.

Certyfikat potwierdzający kompetencje

Uzyskanie certyfikatu możliwe jest po spełnieniu kilku warunków:

- Ukończenie programu szkoleniowego Lean w usługach (90% obecności na zajęciach).
- Pozytywne zaliczenie testu wiedzy w zakresie narzędzi Lean Management.
- Samodzielna realizacja projektu optymalizacyjnego z wykorzystaniem narzędzi Lean.
- Prezentacja i obrona projektu.



Najczęściej zadawane pytania

FAQ

1. Czy muszę posiadać wiedzę o Lean, aby rozpocząć szkolenie?

Nie ma takiej potrzeby – uczymy od podstaw dokładnie wyjaśniając każdy poruszany temat.

2. Jaką formę mają zajęcia?

Całą teorię opieramy na praktycznych przykładach, a zajęcia mają charakter interaktywny, angażujący uczestników, pozwalający na dyskusję, zadawanie pytań i wymianę doświadczeń;

3. W jakiej formie odbywają się zajęcia?

Zajęcia odbywają się w formie stacjonarnej w siedzibie firmy Santander Consumer Bank we Wrocławiu, ul. Legnicka 48B.

4. Czy zorganizujecie to szkolenie również w formie zamkniętej?

Tak, w razie potrzeby realizujemy szkolenie w podanym zakresie w formie dedykowanej, po ustaleniu szczegółów w Klientem.

5. Czy zrealizowanie projektu jest obowiązkowym elementem szkolenia?

Realizacja projektu doskonalącego w organizacji uczestnika jest dobrowolnym elementem szkolenia.

Co mówią nasi absolwenci?

„Ponad 2,5 letnia współpraca z Akademią Białego Kruka nierozzerwalnie kojarzy mi się z daleko idącą zmianą w podejściu do stawianych przez rynek wyzwań. Wcześniejszy sposób prac oparty na subiektywnych odczuciach i błyskawicznym przechodzeniu do pierwszego napotkanego rozwiązania, dzięki współpracy z trenerami Akademii, ewoluował w stronę analizy rzeczywistego stanu rzeczy – analizy opartej wyłącznie na faktach.”

Mateusz Michalewski



“Zajęcia były prowadzone przez fachowców najwyższej klasy, a uczestnikom zostały wręczone profesjonalne skrypty z treścią niezbędną do przestudiowania w celu zdania finalnego egzaminu. Osobiście polecam kursy realizowane przez Akademię. Duch szkolenia tak spodobał mi się, że sam bardzo chciałem stać się jednym z prowadzących szkolenie. Oni to robią z pasją.”

Bartłomiej Fraszczyk



„Szkolenie zostało przeprowadzone bardzo profesjonalnie, a konsultacje udzielone podczas prowadzenia okazały się niezwykle trafne i pomocne dla całego Zespołu.

Program realizowany we współpracy z Akademią Białego Kruka wpłynął na wzrost zaangażowania w realizację projektów oraz poprawę ich efektywności, dlatego z czystym sumieniem polecamy Akademię jako organizatora projektów szkoleniowych dla firm.”

Bartłomiej Lech



„Gorąco polecam Akademię Białego Kruka każdemu, kto chciałby podnieść swoje umiejętności usprawniania procesów na wyższy poziom. Na szkoleniu zrozumiałem, co miał na myśli Peter Drucker mówiąc, że „nie można zarządzać czymś, czego nie można zmierzyć”. Na szkoleniu nauczyłem się jak wyciągać właściwe biznesowe wnioski. Plus za atmosferę szkolenia i otwarte, acz niezwykle krytyczne podejście do inicjowanych podczas jego trwania projektów.”

Damian Sikorski



Zaufali nam:

[Przeczytaj co myślą o nas nasi klienci >](#)

Johnson & Johnson

VOLVO



Coca-Cola



Pakiety cenowe

	Podstawowy	Rozszerzony
3 obszerne moduły tematyczne + praktyczne ćwiczenia realizowane na <u>studium przypadku firmy Santander Consumer Bank</u>	✓	✓
Praktyczna baza wiedzy w postaci <u>wydrukowanego</u> podręcznika dla liderów	✓	✓
Zaświadczenie ukończenia szkolenia Lean w usługach	✓	✓
Egzamin certyfikacyjny połączony z obroną projektu (do 24 mies. od zakończenia szkolenia)*	✓	✓
Elektroniczny dostęp do dodatkowych materiałów szkoleniowych (praktyczne formularze, szablony, prezentacje gotowe do użycia)	✓	✓
Indywidualna opieka trenera na dedykowanych sesjach tematycznych**	✗	✓
Cena	7 000 zł (+VAT)	8 500 zł (+VAT)

Odrabianie sesji w innym terminie jest możliwe w ramach dostępnych miejsc podczas następnej edycji oraz po uiszczeniu opłaty równej wartości sesji (1/3 całego kursu).

* w przypadku zapisania się i nie stawienia się na certyfikację lub po upływie 24 miesięcy koszt certyfikacji to: 500 zł + VAT

** 4 godziny lekcyjne w biurze ABK lub online, do wykorzystania przez 12 mies. od zakończenia szkolenia

O Akademii Białego Kruka



Oferujemy wsparcie poprzez szkolenia, doradztwo, konsultacje i realizację dedykowanych projektów usprawniających metodą Six Sigma i Lean Management.

Stawiamy na praktyczne metody nauczania. Nasze szkolenia to połączenie wiedzy merytorycznej i praktycznych ćwiczeń. Zespół Akademii Białego Kruka to certyfikowani specjaliści z wieloletnim doświadczeniem w optymalizacji procesów.

Akademia Białego Kruka w liczbach...

14 000+

uczestników
szkoleń

2 000+

zrealizowanych
projektów

2 000+

przeprowadzonych
szkoleń

5 000+

osób przeszkolonych
z zakresu Lean

O Akademii Białego Kruka

W co wierzymy?

Po pierwsze relacje

Zachowujemy charakter kameralnej firmy i z dumą budujemy wokół siebie społeczność ekspertów Six Sigma i Lean. **Nie owijamy w bawełnę, ale Wy też nie powinniście.** Tworzymy relacje oparte na wzajemnym szacunku i szczerości. Nie obiecujemy złotych gór, no chyba, że to cel waszego projektu...

Wysiłek, który popłaca

Praca włożona w szkolenie, projekt, każde zadanie, przynosi prawdziwe, wymierne rezultaty. Nie przykładamy ręki do budowania pozorów. **Pomagamy osiągać wyniki tym, którym zależy.** Dlatego to, co niezmiennie charakteryzuje Akademię Białego Kruka, to poziom trudności naszych programów i warunki stawiane w procesie certyfikacji.

Humanizm

Człowiek, jego prawa, wartości, dobrobyt są nadrzędne względem każdej innej wartości stworzonej przez cywilizację i kulturę, a w szczególności - kulturę biznesu. Zależy nam w pierwszej kolejności na rozwoju każdego z absolwentów. Jeśli to się dzieje, uzyskiwane rezultaty biznesowe są wówczas **spektakularnym „efektem ubocznym”...**

Zajrzyj do naszego kalendarza i sprawdź
dostępne terminy oraz lokalizacje szkoleń.

Zapraszamy do lektury Przewodnika Białych Kruków
– dawka inspiracji w obszarze Six Sigma i Lean



Dziękujemy za uwagę!

Masz pytania lub coś jest niejasne?

Zadzwoń lub napisz do nas. Chętnie na nie odpowiemy.



Dorota Wróbel

Specjalista ds. Projektów Szkoleniowych i Obsługi Klienta

dorota.wrobel@abk.pl

Nr telefonu: 885 060 834

www.abk.pl

Jest sposób na wszystko!