

Résolution de problèmes



Conseil & Formation en Organisation et Optimisation
(+262)262 55 06 52 - Mail : info@c2o-consulting.com
www.c2o-consulting.com

Identifier un problème

- ✓ Définitions
- ✓ Détecter les problèmes : sources, analyse prédictive
- ✓ Qualifier le problème : Types de problèmes, méthodes d'analyse (7 pourquoi, QQQCCP, Pareto)
- ✓ Processus général de résolution de problème, objectifs
- ✓ Connaître l'environnement : analyses SWOT, PEST(EL)
- ✓ Modes de pilotage

Proposer des solutions

- ✓ Recherche de solutions : 5M/ 7M, brainstorming, AMDEC
- ✓ Analyser les solutions : Matrice de compatibilité, grille de décision/ moyenne pondérée, analyse factorielle
- ✓ Présenter les solutions : Logigramme, chiffrage, rapport

Assurer le suivi de la décision

- ✓ Définir un plan d'action et le planning
- ✓ Elaborer un tableau de bord : Indicateurs, objectif, écarts absolus et relatifs
- ✓ Analyser les écarts : Temps, coût, qualité
- ✓ Alerter et proposer des mesures correctives : Qualifier le risque, quantifier l'écart, actions correctives



Objectifs

- Maîtriser les techniques de résolution de problème et de créativité.
- Définir des plans d'action et en assurer le suivi.



Avantages

- Les techniques présentées sont immédiatement utilisables dans des contextes variés.
- Le programme répond aux exigences du référentiel « Education Nationale » pour le BTS Assistant Manager, Finalité 3.



Méthode

- Pour chaque aspect de la relation avec les managers, la formation propose :
 - Une méthode : comment faire ?
 - Des outils, avec le choix entre les standards du marché et des solutions gratuites ou à coût réduit.
 - Des exercices de simulation.



Pour qui ?

- Les assistant(e)s en poste ou en cours de formation.



Durée et tarifs

- Durée standard : 56h
- Intra entreprise : 950€ HT/ jour, pour des groupes jusqu'à 10 personnes.
- Inter entreprises : 350 € HT/ jour/ personne.
- Centres de formation : nous consulter.