

## Construire ses Processus – Partie 2

Vous avez bâti un processus de travail – maintenant, analysons-le en détail!

Pour s'assurer de bâtir un processus de travail optimisé, il est important de bien analyser le processus COURANT en identifiant les trois items suivants :

- A. Les étapes qui ajoutent de la VALEUR et celles qui n'en ajoute pas
- B. Les PERTES et GASPILLAGE au sein du processus
- C. Les étapes à redéfinir pour éliminer ou réduire les GASPILLAGES, les étapes sans VALEUR AJOUTÉE et prioriser les étapes qui ajoutent de la VALEUR aux clients (meilleure expérience-client!)

Ce cours s'adresse à tous les employés ou gestionnaires qui supervisent les opérations au sein d'une société de courtage, bien que la collaboration de tous les membres de l'équipe soit nécessaire. Les processus de travail abordés peuvent être au niveau de l'Assurance des Particuliers, des Entreprises et même au niveau administratif (pour la comptabilité par exemple). Les compétences et les méthodes utilisées sont adaptées!

## Plan de cours: Construire ses Processus de Travail - Partie 2

### ***Information Générale:***

---

- ❑ **Titre de l'activité:** Construire ses Processus de Travail - Partie 2
- ❑ **Durée:** 2 heures (en webinaire ou vidéo en ligne) ou 3 heures (en entreprise)
- ❑ **Nombre de participants:** N/A
- ❑ **Clientèle visée:** Quiconque est déterminé à mieux comprendre comment bâtir des processus de travail au sein d'un bureau de courtage.
- ❑ **Matériel utilisé:** Tous les participants recevront un manuel complet. Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage :** Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure parsemé d'exercices d'équipe (3 ou 4 personnes) et de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

### ***Objectif Principal:***

---

L'objectif principal de ce cours est de donner des méthodes et des outils concrets pour identifier les domaines d'opportunité qui peuvent conduire à la création de processus de travail plus efficaces et à améliorer l'expérience-client.

### ***Objectifs spécifiques:***

---

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:

- Identifier les étapes de VALEUR AJOUTÉE dans le processus de travail et celles qui n'en offrent pas
- Comprendre les « 7 gaspillages mortels en assurance » et les identifier concrètement dans notre environnement de travail actuel
- Comprendre le concept de réduction des pertes dans un processus de travail et prôner l'augmentation de la valeur ajoutée pour les clients

### ***Connaissances nécessaires***

---

Les participants devraient d'abord suivre le cours « Construire ses Processus de Travail - Partie 1 » et apporter avec eux des copies de tout processus de travail créé pendant ce cours

## ***Déroulement du cours***

---

- ✓ **Chapitre #1 – Les étapes de valeur ajoutée vs. les sans-valeur**
  - ❑ Ce que signifie la valeur ajoutée pour le client
  - ❑ Comment en faire la différence?
  - ❑ Les étapes sans valeur ajoutée – Pourquoi sont-elles présentes?
  
- ✓ **Chapitre #2 – Les 7 gaspillages mortels en assurance**
  - ❑ Le concept d'un gaspillage dans un processus de travail
  - ❑ Discussion les 7 gaspillages mortels
    - Les signes
    - Les causes
    - Les impacts ce gaspillage n'est pas éliminer ou réduit
  
- ✓ **Chapitre #3 – Trouver les gaspillages dans notre processus de travail**
  - ❑ Chaque participant aura quelques minutes pour identifier les zones de gaspillage dans son processus de travail qu'il a créé dans la partie 1 de notre cours. Nous allons ensuite réviser le processus de travail pour partager nos trouvailles.
  
- ✓ **Chapitre #4 – Éliminer ou réduire le gaspillage dans notre processus de travail**
  - ❑ Lesquels sont vraiment sous contrôle?
  - ❑ Comment gérer ceux qui sont hors de notre contrôle?