

Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services PDF - Télécharger, Lire



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

Description

Comment concevoir et vendre un service quand le client n'en exprime pas le besoin ? Comment impliquer davantage le client pour réduire les coûts sans le laisser faire n'importe quoi ? Comment favoriser l'écoute du client quand la file d'attente s'allonge ? Comment «ré-enchanter l'expérience» d'un client furieux pour le fidéliser ? Comment convaincre un client de la valeur d'un service dont il ne fera l'expérience que plus tard ? Comment évaluer la performance d'un service quand ses effets touchent non seulement le client direct mais aussi plus largement la vie en société ? Autant de questions qui se posent au manager d'une activité de services et auxquelles cet ouvrage propose des pistes de réponses à partir d'exemples et de cas détaillés. L'ouvrage traite des trois volets du management des services : concevoir, produire et évaluer la performance d'une activité de services. L'ensemble de la chaîne est étudié tout au long de l'ouvrage, offrant une analyse exhaustive de la problématique. Chaque volet est illustré de nombreux cas pratiques, qui permettent d'étudier des expériences diverses de management de services, et la façon dont chaque problématique a été résolue. L'ouvrage met en jeu plusieurs disciplines de gestion : du marketing à la gestion de production et de qualité, et de la gestion des ressources humaines au contrôle de gestion.

23 nov. 2015 . PUG : Management des services - Conception, production et évaluation de la performance des services - (EAN13 : 9782706124228)

3 juin 2010 . dans l'optique de produire des biens et services (catalogue), - Le management : l'activité de pilotage permet d'atteindre les objectifs fixés et de contrôler l'organisation. . qualité de la production, compte tenu des objectifs et cibles fixés. . la conception et la mise en œuvre de l'organisation et des moyens,.

. d'un système de management de l'énergie · Management de la Performance Énergétique . Les spécialistes d'Utilities Performance, expérimentés en conception de . de production, jusqu'à la mise en exploitation et le contrôle des performances. . du chantier, la réception technique et la mise en service de l'installation.

Audit interne et Management de la Performance au sein de Rouen Business School . spécifique de la performance, et à la conception des dispositifs de son évaluation pour les . génère la production d'un bien ou d'un service (Prentice Hall).

Responsables d'unités de commercialisation/ production de services en front . de service : conception, développement, évaluation- Gérer la qualité de service . de production de service et des parcours clients- Piloter les performances d'une.

spécialité commercialisation des biens et services industriels 10

spécialité .. spécialité management de production . . spécialité techniques avancées de conception . . (administration de la paie, évaluation et détection des compétences, pilotage et mesure de la performance . . .), capables.

Management de l'unité commerciale . l'offre de produits et de services et sur la clientèle.

Evaluation des performances commerciales . Gestion de projet. Conception et réalisation : .

Unités commerciales d'entreprises de production.

6 oct. 2017 . en management des services (innovations de services, . Conception innovante de services, 15,0, 2,0, Mathias Szpirglas . des Services (anciennement Master 2 Marketing et Production des Services) se fait en deux temps : . de l'activité ; piloter la performance de l'unité et la qualité de l'expérience client.

La LOLF : une nouvelle conception de la construction du budget de l'Etat, tournée vers les ... Des indicateurs au service d'une rationalité instrumentale .

1. pourquoi un management de l'éducation "par la qualité"? 1.1. du "vieux management . évaluation de la qualité des processus de production des services d'enseignement (audits, normes d'assurance-qualité et d'accréditation des ... performance imposés entrent en conflit avec la conception de la "qualité" propre à une.

Concevoir et dimensionner les systèmes nécessaires à une activité de production, de service, de distribution. Gérer et configurer les approvisionnements, les.

L'évaluation des coûts par le modèle du coût marginal est une première extension du .

connaître des limites au niveau de leurs capacités de production-distribution, . sur une juste évaluation de leurs performances financières et structurelles. . Suivi continu et coûteux du management entre les filiales ou services, alors.

8 juin 2007 . Cette conception est souvent difficile car, pour s'imposer dans un .. attentes du client et une évaluation des performances du service consommé. . de la performance du système de management de la qualité (L'orga-

Key-words : new products, project management, life cycle cost, design-to-cost, . pement ont un impact important sur les coûts futurs récurrents de production et de commercia- . un critère de performance des activités de conception et de développement, mais surtout les ... après-vente, autres services au consommateur...

17 avr. 2013 . Comment peut-on définir la performance d'une entreprise et comment agir pour l'améliorer . La conception de la performance ayant évolué avec le temps, . Une entreprise qui défie ses concurrents en termes de qualité et de rapidité de service . Un management collaboratif : en mettant à contribution les.

. et des démarches pour l'amélioration permanente des systèmes de production. . utilisées pour l'amélioration des performances de n'importe quel processus.

Production : A.K. Office Supplies (NY) . Le Guide reconnaît que la planification, le suivi et l'évaluation doivent se .. Note sur les indicateurs de performance .. 7 UNEG, 'The Role of Evaluation in Results-based Management', 21 Août 2007.

Conception graphique et révision : Communications Bizness, Eykel Design. Mise à jour 2013. Chargés .. Grille d'évaluation des candidats (Outil no 10) réussissent le mieux à augmenter leurs performances globales. Le présent .. lié à la capacité de production ou de prestation de services de l'entreprise. Capacité de.

On ne peut obtenir la qualité si on ne sait pas ce qu'elle signifie réellement. Nous commençons donc par examiner vos attentes en matière de service, vos.

Définition. Les indicateurs de performance, souvent appelés dans leur forme . La Supply Chain Management . taux de service production interne ... des fonctionnalités proposées, il est important d'évaluer précisément les . en plus complexes en ne conservant que la propriété des centres de décision et de conception.

sécurité de se réapproprier la notion d'indicateurs en la mettant au service de . d'évaluation de performance ayant différentes forces et faiblesses. Dans un second .. prise en compte des facteurs humains lors de la conception du système, .. que les conditions nominales de fonctionnement du système de production.

Manager et innover dans les services . Management des services : conception, production et évaluation de la performance des services, Presses universitaires.

Management des services : conception, production et évaluation de la performance des services / sous la direction de Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier,.

La mission du contrôle de gestion en société de services : un rôle étendu. . La production et la vente de services sont simultanées . .. Le tableau de bord : présentation et principes de conception. .. Quantifier les attentes des clients et évaluer le niveau de performance. ..

Maximiser les revenus : le yield management.

Nous fournissons également les services suivants : Emplois Gestion de . Statut, évaluation et amélioration de la performance programmée en vue . Conception et organisation des flux de travail et des sous-processus à . vue de déterminer l'efficacité de la production et la conformité aux exigences de livraison du client.

LOLF, évaluation de la performance, indicateurs de performance, spectacle vivant, France . circulaires, des décrets, des chartes et autres « obligations de services . production et de diffusion du spectacle vivant » qui sont financés à plus de 50% par l'Etat . La LOLF est une

nouvelle conception de la gestion publique.

La performance des services publics constitue une préoccupation .. préoccupation souligné dans l'évaluation approfondie de la performance et aider à mieux.

22 nov. 2010 . (Total Production Management) . Tout est déterminé à la conception ! .

potentiel espéré d'avantages économiques ou de services mais aussi.

Elle se spécialise aujourd'hui dans l'amélioration de la performance et offre des services de consultation en management stratégique et marketing, gestion des.

directement sur les 5 livres ITIL de la version 3 : Service Strategy, Service Design, Service . normes et standards techniques des environnements de production. Ces projets ... La gestion des services d'affaires (BSM ou Business Services Management) l'évaluation des risques sur les activités de conception.

Les futurs diplômés de la spécialité Management des Processus Internes . de la production et de la Supply Chain, conception et optimisation des systèmes de . un potentiel de débouchés dans les entreprises industrielles et de service de la . de la qualité et de la performance dans la production de biens et des services.

métrologie, des statistiques, par les services de planification et de méthode,. . Il est possible de vérifier la performance à partir d'une carte de contrôle. . La Méthode Six Sigma : (États-Unis) Six Sigma méthode de management visant à ... La démarche lean est plus riche qu'une simple méthode de production, et forme un.

des finalités du produit ou du service; des fournisseurs; des délais . Cette méthode s'intègre dans celles de conduite de projet, de conception à coût objectif (ou.

S. Sépari, G. Solle, Management et contrôle de gestion, DSCG 3, 2014 (2e édition) .. Ces définitions témoignent de l'évolution de la conception et du rôle du . de contrôle, changent puisque la définition même de la performance évolue et que .. au-delà de la production de biens, à la formation d'une multitude de services.

1 août 2017 . assurer la continuité du service (optimal); garantir la performance (maximale). . la conception d'application; le développement de projet. . ITIL traite de la production, qu'il s'agisse de fourniture de services informatiques . le client est placé au Cœur du processus avec l'évaluation de ses besoins, de ses.

une approche innovante du management de la performance R&D et du management de la . R&D, les process de développement, les activités de conception des produits. .. sant de constater les écarts d'évaluation entre le groupe des « cham- pions » et le .. Le pilotage d'un service R&D consiste à trouver la répartition.

20 août 2010 . Pour évaluer correctement le succès de votre organisation, vous devez déterminer les mesures qui comptent réellement (business drivers) . . Niveaux de satisfaction interne des services....et plusieurs autres. . et de l'expérience des membres technique de Quotient Management .. conception site dit :

production de matériel éducatif, etc. Quelle que soit la nature . Dans ce contexte, évaluer les changements comportementaux est un défi aussi complexe qu'important. ... Figure 3.1

Processus de conception de la grille d'évaluation des changements . International Project Management Association ... produit ou service.

1 janv. 2016 . leur service de base. C'est dans ce contexte que les OSS modifient leurs modèles de production pour en assurer une performance accrue.

Le contrôle de gestion au service de la performance. . Paragraphe1 : L'évolution de la conception de contrôle de gestion .. Retenons le fait que le contrôle de gestion pour Anthony suppose l'existence des objectifs préalable que le manager chargé de réaliser à travers l'action . Production/suivi de l'analyse des résultats.

28 avr. 2017 . L'entreprise effectue des contrôles sur les produits et les services à différents

niveaux . L'entreprise cherche à améliorer la performance des processus en . Pour les entreprises dont les systèmes de management sont certifiés . de l'évaluation ainsi que les éléments de sortie de la revue de direction pour.

la présente partie de l'iso/cei 20000 est une norme de système de management des services (sms). . la conception, la transition, la fourniture et l'amélioration des services afin de . d'évaluation de conformité du SMS d'un fournisseur de services par rapport .. 9.3 Gestion des mises en production et de leur déploiement²⁷.

La conception du programme part de la constatation . et coordonner les ressources des organisations vers la recherche de la performance. .. finalités : la production de services publics et la gestion du . Définir des critères d'évaluation.

L'évaluation au service de la qualité en éducation : . l'évaluation des systèmes éducatifs et des politiques de l'éducation, avec une rubrique . performances scolaires, du personnel ou des .. production des indicateurs en éducation, les . avec sa conception du "monde comme ... management de la qualité dans l'espace.

15 oct. 2015 . MANAGEMENT DES SERVICES: Conception, production et évaluation de la performance des services ABRAMOVICI (DIR. Date de parution.

L'évaluation organisationnelle au sein de services non marchands . 1Comment évaluer la performance d'une structure lorsque la production de l'entité .. La conception qu'une organisation a de sa fonction diffère parfois de celle de ses intervenants. .. Public Productivity and Management Review, n°17 (1), 1993, pp.

Noté 0.0/5. Retrouvez Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services et des millions de livres en stock sur.

La licence professionnelle Management des Services Maintenance est une formation Bac+3, dans le domaine de la gestion de la production industrielle. . de la disponibilité et de la performance des matériels en veillant à l'amélioration de la . (CIRA), Conception et Réalisation de Systèmes Automatisés (CRSA).etc.

Licence professionnelle Métiers de l'industrie : conception et amélioration de . la Qualité intervient pour former des acteurs du service support à la production et.

production, la distribution, la logistique et le service et la satisfaction des consommateurs.

L'apport de . 2) la qualité est décomposée en missions définies par le management au sein des . performance sont le zéro défaut. Enfin, la . Le processus de conception : c'est la conception à l'écoute du marché, l'ingénierie.

Le management des services, équipes, et des personnes. Est-il facteur de développement des performances, des compétences collectives et individuelles, une première ligne de production (4 à 20 personnes) et le service Maintenance.

En raison même de sa difficulté, l'évaluation de la performance RH est un enjeu . Une fois ce cadre établi, nous développerons une conception . Les évolutions des modes de production, ainsi que celles de l'environnement ... Manager la stratégie . de ses clients internes, un service de qualité, pour un coût réduit.

3 déc. 2010 . année de Master Management Stratégique des Organisations. Parcours ...

L'origine de la motivation des salariés : acte personnel / impulsion du service RH ? ... de travail, parfois au détriment de la production. ... Il faut que l'individu puisse évaluer que la performance à accomplir lui permettra d'obtenir.

Gestion de production, performance opérationnelle . Formation Tableaux de bord : outils de pilotage pour la performance . Mesurer la performance et manager son équipe avec les tableaux de bord . Définir les objectifs de l'organisation, de chaque département, service. . Création d'états et conception de reporting.

IT Operation Management Software; MIDAS – for HP Operations Manager . Accélérez votre

production HPC avec les services professionnels Atos . toute leur expérience et leurs compétences pour la conception, l'installation, . Pour vous y aider, les experts d'Atos peuvent ainsi effectuer un audit de performance, évaluer.

Le management de l'innovation est la mise en œuvre des techniques et dispositifs de gestion . Le produit nouveau peut être un bien physique, un service, un procédé, un savoir-faire, . l'organisation : le management stratégique de l'innovation (incluant l'évaluation et la mise à jour des .. Production et sélection d'idées.

FILIERE : MANAGEMENT DES ORGANISATIONS DE LA SANTE . acteurs de l'hôpital concernant la performance des services hospitaliers puis de proposer . dimensions soit l'atteinte des buts, la production, l'adaptation et le maintien des . leur conception multidimensionnelle de la performance, et leur besoin d'outil de modernisation en cours des entreprises et services publics l'illustre bien . de production) et la rationalisation par « le haut » de Fayol (les . approches classiques de conception des organisations : l'existence d'un . en matière d'organisation et de performance. . 3- Choix d'une solution après évaluation des différentes.

Management des services : conception, production et évaluation de la performance des services, Presses universitaires de Grenoble, Collection. « Management.

Méthodes de diagnostic et d'évaluation de performance pour la gestion de .. 27. 1.1.3. La gestion des chaînes logistiques (ou Supply Chain Management) .

conception et l'aménagement de leurs espaces de travail un outil stratégique et . au travail), de la construction à l'exploitation (services aux salariés, ouverture sur .. ment qu'une partie toujours plus importante de la production industrielle de biens .. L'élaboration d'une évaluation de la performance glo- bale du projet.

maîtrisant ou influençant la manière dont les produits et services de l'organisme .. de l'organisme, ainsi que l'évaluation et l'amélioration des performances. .. la conception, la production, le transport/la livraison, l'utilisation, le traitement en.

. et des systèmes de production, l'évaluation des performances, la conception . la gestion de projet d'amélioration continue, d'informatique, le management de.

Conseil en management des risques avec Apave. . de la sécurité de vos collaborateurs, produits et services, et celui de la sûreté de vos installations. . réduire les délais de conception d'un produit, rationaliser logistique et flux, améliorer la satisfaction clients, optimiser la performance globale de votre outil de production...

Amélioration des performances, Certification ISO 9001, Management intégré. .. 0348, Maîtriser ses projets de conception et développement . 0466, Maîtriser le processus de production .

Évaluer les performances du système de management ... Piloter et animer la qualité : 3 bonnes raisons de découvrir ce service.

31 janv. 2012 . Le client du processus est classiquement la production. . La qualité intrinsèque des produits / services achetés peut se gérer à travers la . utiliser l'évaluation des fournisseurs comme mesure de performance de l'entreprise : .. en place du système de qualité management ISO 9001(processus d'achat).

UE Performance Evaluation of Production Systems - WGUS1065. 3.0. 50.0. FR UE Basic ..

Eco-conception de produits et services - 4GMA0916. 3.5. 39.0. FR.

Management des services : conception, production et évaluation de la performance des services - MARIANNE. Agrandir.

19 févr. 2014 . Définition : la conception et le développement est une somme d'activités . les processus de management et supports; les processus amonts et avals . et de performance, exigences réglementaires, informations relatives aux .. On ne contrôle la qualité du service qu'en faisant des réunions de suivi de.

pour mettre en évidence les services rendus par le ... Finalisation de l'analyse, de la conception, de l'implémentation et des tests . Production de Maquettes de l'IHM. 42 . pré-établi et des critères d'évaluation, résultant en un . Management . La performance : contraintes d'opération du système en disponibilité et en.

Aujourd'hui, le nouvel enjeu stratégique des entreprises réside dans la maîtrise des coûts au niveau de la chaîne d'achat et de conception/production.

Systèmes de management intégrés Solutions et services dédiés à l'amélioration . produits et processus Services clef en main pour une qualité optimale, de la conception . la maturité industrielle de sa production ainsi que sa montée en cadence. . Analyse de cycle de vie, performance environnementale; Evaluation de la.

. de leurs sujets stratégiques, de façon ciblée et précise au service de leur performance. . Production, contrôle,; Conception, méthode, industrialisation,; Métrologie dimensionnelle; Matériaux; Relation client, organisation, management.

/a collecte des données relatives ½ la performance portuaire ainsi que les ateliers ont été pris en . Service de Développement des Connaissances ... spécialisé dans la conception de navires de plus . commun afin de comparer les ports pour évaluer leur .. 7 M Dooms, 2014, Port industriel\ performance management,.

Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services | 121.07 ABR.

les travaux de mesure de la performance et d'évaluation menés dans les ministères et organismes québécois. Il vise à ... La production du bien ou du service est .. moment de sa conception. Remarque : .. (Integrated risk management).

14 oct. 2015 . Logiciels de Business Intelligence (BI) au cœur du management . De sélectionner des données relatives à telle période, telle production, . qui lui est un outil d'évaluation de l'organisation d'une entreprise ou d'une . Le tableau de bord permet de mesurer la performance d'une entreprise ou d'un service.

31 mars 2008 . La performance des fonctions « ressources humaines » .. (recrutement, formation, évaluation des agents, rémunérations, . plusieurs questions : Quelle est la production propre des services de . Rapprocher la GRH du manager, s'inspirer des pratiques du privé . La conception la plus courante est celle.

Science-Matrix offre des services . Surveiller et évaluer la performance scientifique de l'organisme, . de la production de l'électricité jusqu'à .. for research and development processes, R&D Management, Volume 27, . Conception du cadre.

Le lean management est un ensemble de principes, de pratiques, d'outils et de techniques . fondamentaux du Lean management et de la gestion de production . Les diplômés peuvent intégrer de nombreux secteurs industriels et de service. . animateur performance industrielle,; technicien méthodes en amélioration.

Les autres activités de la fonction « personnel » du management des RH. ... notable sur l'emploi, la qualité de service et sur la performance de l'entreprise, l'évaluation qui, complétée par la . D'effectifs importants, la rationalisation de la production (avant les travaux de Taylor à cette époque) .. Conception de la main.

"Management environnemental - Evaluation de la performance environnementale - lignes . les indicateurs "services utiles aux opérations de l'organisme" (la quantité de . d'urgence, la surface totale au sol utilisée à des fins de production, consommation .. Conception du produit Procédure systématique de prise en.

Management des Services - p. 80. - Management Public - p. . Gestion de la Production Industrielle - p. 61 .. Conception du. Guide Jaune et . classement, d'évaluer la proximité entre différents .. spécialité « Qualité et performance dans les.

dispensateurs de soins. Observation et amélioration des services existants. Évaluation des besoins locaux. Données consolidées sur la performance clinique.

Guide des outils d'évaluation de projet selon le développement durable. Distribution . Celle-ci revêt le caractère d'une conception- cadre pour des ... et sociaux (conditions de production, santé, etc.) ? 3. ... Administration (service spécifique).

Définition d'un indicateur de performance ou KPI, Key Performance Indicator. . les ressources mais aussi d'évaluer les possibilités d'accession aux objectifs fixés. . et de besoins spécifiques : pour le manager, le contrôle de gestion, le service . Conception réalisation · Le livre de référence · La méthode · Les 4 phases de.

LISTE DES FORMATIONS. 64 diplôme(s) correspond(ent) à votre recherche. En Arts, lettres et langues. Master. Master Arts et culture. Spécialité Expertise et.

Analyse de l'impact du Lean Management sur la performance des organisations : une méta- . L'objectif de cette recherche est de conduire un examen empirique pour évaluer l'influence du Lean ... Figure 1 : Le Système de Production Toyota / TPS ... bien les besoins en matière de service à la clientèle. L'évolution des.

Jean-Baptiste a étudié à Management des Organisations et Politiques Publiques. . Management des services: conception, production et évaluation de la . Comment évaluer la performance d'un service quand ses effets touchent non.

19 nov. 2015 . la clarification des objectifs et la conception de systèmes de contrôle . Mots-clés : Management public, Contrôle de gestion, Performance globale, Université, ... Les universités, comme toutes les organisations et services publics, sont .. la fonction de production est « molle », ce qui signifie que « la.

éléments structurant "le" modèle d'évaluation de performance globale des entreprises. . possibles des comportements de ces systèmes de production particuliers et par .. qualité des produits et des services proposés, leurs délais de conception, de ... [BOI 95] BOISVERT, H., 1995, La comptabilité de management : coûts,.

ainsi de plus en plus souvent de « mesure et pilotage de la performance ». Derrière .

INTRODUCTION : LE CONTROLE AU SERVICE DU MANAGEMENT DE.

Many translated example sentences containing "conception et gestion de projet" . imp26

Project design and management imp5 Grounding in basic knowledge of .. complète de services techniques, notamment gestion de projet, conception, . implementing an evaluation system for the safety and performance potential of.

Program Management Institute . United Nations Operations Project Service ... la production de manioc, aliment de base en RDC, qui est passée de dix-huit .. la conception d'un modèle théorique d'analyse d'évaluation de la performance.

12 mai 2003 . Le métier d'I-NOVA est d'améliorer la performance des processus . spécialistes du management de l'innovation, experts de la gestion . L'innovation de produit ou de service peut sans peine être vue . et de métiers de l'entreprise (R&D, Marketing, Veilles, Production...) ... Qualité et conception robuste

valeur pour le client : qualité de service, per- formance en . L'incitation à la performance et l'évaluation des efforts . acteurs d'un système de production indus-.

De très nombreux exemples de phrases traduites contenant "conception et gestion . imp26

Project design and management imp5 Grounding in basic knowledge of .. complète de services techniques, notamment gestion de projet, conception, . d'un système d'évaluation du potentiel de sécurité et de la performance des.

d'avoir une amélioration continue de ses performances,. • et de progresser ... travail est un guide au service d'une politique : il est fait pour aider l'entreprise à ... d'évaluation des risques en phase de conception et leurs préco- nisations ont été .. tique et complet destiné aux

opérateurs de production et de maintenance.

système d'évaluation et de pilotage de la performance d'un service achats, .. Production.

Logistique externe. Commercialisation et vente. Services .. stratégie doit se déployer dans l'entreprise au travers de la conception et de la mise en .. Composante de la supply chain : selon le management, les gains sur achats s'.

5 mars 2014 . En management, l'évaluation s'est généralisée dans une logique de qualité et de performance, afin de faire retour sur la production des salariés. . d'une situation plus que les invariants, c'est une conception du travailler, comme .. Dans une relation de services, l'évaluation de la performance ne peut pas.

