

TRANSPORT : Animer la Qualité de la Prestation en Transport & Logistique

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un niveau optimal de qualité. • Créer des indicateurs de performances (KPI). • Concevoir une trame et une procédure d'audits. • Utiliser les outils de tracking et de tracing. • Diminuer sa sinistralité.
Contenu	<p>1 - La définition du niveau optimal de qualité et des indicateurs de performances.</p> <p>2 - Rédiger une trame et une procédure d'audits de prestation de transport ou de logistique, la remise en cause.</p> <p>3 - Le dysfonctionnement, les réponses, immédiate et différée, la carotte et le bâton, les pénalités et/ou le bonus, une philosophie plus qu'un choix.</p> <p>Les cas pratiques et les exercices se déroulent tout au long de la formation.</p>
Personnel concerné	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable transports et/ou logistique nationaux et internationaux. • Personnel service logistique. • Personnel service transport.
Supports	Supports de la formation, cas pratiques, questionnaire de contrôle des connaissances.
Durée	1 journée.