

Cápsula Customer Service - Del pedido al cobro, Caso HENKEL



Order to Cash sin incidencias: La gestión proactiva de Henkel con el POD de 2 días.

-

20 de
noviembre

Online

Online

-

De 10:00h a 11:00h

¿Qué son las cápsulas Customer Service - del pedido al cobro?

Son sesiones breves que tienen como objetivo poner en valor las mejores prácticas y estrategias colaborativas en atención al cliente y gestión logística para una cadena de suministro eficiente a través de la voz de las propias empresas.

¿Por qué asistir?

Con el modelo de POD de 2 días, Henkel demuestra que detenerse a tiempo también es avanzar: una gestión proactiva que asegura la factura perfecta y una mejor experiencia para el cliente.

Objetivos de esta Jornada

Avanzar juntos hacia un proceso Order to Cash más ágil, eficiente y centrado en el cliente, promoviendo una cultura de prevención y anticipación de errores antes de que impacten en la experiencia del cliente, impulsando la mejora continua en cada etapa del proceso para identificar oportunidades de optimización y eliminar ineficiencias, asegurar facturas correctas desde el primer momento para reducir el trabajo administrativo y dedicar más tiempo a tareas de valor, fortalecer la coordinación interna para ganar agilidad operativa y favorecer la colaboración entre equipos, y mejorar el ratio de complaints para reforzar la confianza del cliente y consolidar una forma de trabajar basada en la calidad, la precisión y la mejora constante. Todo bajo el paraguas de la mejora continua del proceso Order to Cash.

Con la participación de



Dirigido a

- Empresas fabricantes y Distribuidores.
- Directores, responsables, directores y mandos intermedios de las áreas de Customer Service, Logística, Planificación de la demanda, Administración y otras áreas implicadas en el proceso Order To Cash.

Programa

10:00h Inicio de la jornada

- **Bloque**
Raquel Giménez - Customer Excellence Head-HCB - HENKEL

- **Turno de preguntas**
Modera: **Eva López** - Responsable de Formación en logística - AECOC

11:00h Fin de la jornada

Product Manager AECOC



Eva López
Resp. Formación En
Logística Y
Transporte

Patrocinado por

ESKER®

Precios

- **No socio 195€**
IVA general (21%) / asistente
- **Socio 0€**
IVA general (21%) / asistente

Requisitos para conectarse: Sistema Operativo:
Windows Vista – Windows 10, Mac OS X 10.8 –
10.11 Explorador web, Chrome v39 , Firefox
v34, Internet Explorer v8 , Microsoft Edge,
Safari v6 o una versión más reciente de estos
navegadores