

Como gestionar la entrega al cliente para maximizar su satisfacción



La entrega primera prioridad de los clientes: elementos clave para su gestión

-

17 de
noviembre

Online.

Online

-

De 10:00 a 14:00h

Objetivos de esta formación

- Comprender cuales son los elementos clave en la gestión de las entregas desde su preparación hasta el momento de la entrega física y facturación, tanto en el flujo físico como en el administrativo, que permiten maximizar la experiencia del cliente y la eficiencia del proceso.
- Identificar los objetivos clave dentro del proceso de gestión de la entrega; desde su preparación, expedición, hasta su entrega física y preparación.
- Entender cuáles son las Buenas prácticas, estándares de mercado y recomendaciones (RAL).
- Conocer los aspectos legales, la regulación vigente y prevista.
- Comprender cuáles son los elementos de control para una gestión de entregas eficiente y sostenible.

Incluye taller práctico

Un caso práctico en el que se ejemplifica la gestión de la tipología de incidencias más relevantes aplicando las buenas prácticas y utilizando herramientas de solución de problemas (problem solving) y la implantación de herramientas de control que permitirá a los asistentes llevarse una metodología de éxito contrastada para poner en marcha en su compañía.

Dirigido a

- Exclusivo para empresas fabricantes.
- Responsables 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

La entrega óptima como máxima prioridad de los clientes.

Importancia de la entrega dentro del proceso Order to Cash como elemento prioritario para la satisfacción de los clientes.

Gestión del proceso: mejores prácticas y oportunidades

A lo largo del proceso desde la generación de la entrega hasta la entrega física y facturación, veremos cuales son los elementos clave para su optimización (incluyendo elementos de sostenibilidad y digitalización), buenas prácticas y medidas de control e indicadores -KPIs)

Los distintos subprocesos se revisarán con la doble vertiente: maximizar la satisfacción del cliente y la eficiencia del proceso.

- Asignación de stocks
- Gestión de entregas: preparación, expedición y entrega física
- Gestión de devoluciones y rechazos
- Facturación (focalizada en las cantidades entregadas)

Elementos de control

Se abordarán los elementos clave de control tanto a nivel operativo como estratégico que permitirán convertir oportunidades en mejoras del proceso tanto en eficiencia operativa y sostenibilidad como en excelencia en el servicio.

Caso práctico de gestión operativa y estratégica de entregas.

Se presentará un caso práctico sobre la gestión operativa de entregas de una empresa, en el que se identificarán oportunidades de mejora que serán analizadas con el apoyo de herramientas de control y resolución de problemas. Asimismo, se revisarán las mejores prácticas a implantar. Desde una perspectiva estratégica, se analizarán los indicadores clave que deben controlarse para garantizar la máxima eficiencia y sostenibilidad del proceso.

Aprendizajes y sesión de debate

Formadores AECOC



Eva López
Resp. Formación En
Logística Y
Transporte

Colaboradores



Nuria Piñol Pedret
Customer Supply
Chain Senior Advisor

Precio

Descuento del 20% a partir del 2º inscrito de una misma empresa.

- **No socio 220€**
IVA general (21%) / asistente
- **Socio 180€**
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**

Bonifícate este curso

Para gestionar esta bonificación, se debe poner en contacto con la Fundación Estatal y presentar la documentación requerida al menos 7 días antes del inicio del curso en el caso de formación