



Customer Service, del pedido al cobro (OTC)

Mejores prácticas y estrategias colaborativas en atención al cliente y gestión logística para una cadena de suministro eficiente

-

14 de mayo

AECOC Centro de Formación de Madrid

Avda. del General Perón, 38 - Edificio Master's 1 - Planta 5ª 28020. Madrid

-

De 10:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 hh

Objetivos de esta formación

- Conseguir entregas perfectas, tanto en el flujo físico como en el administrativo, consiguiendo maximizar la experiencia del cliente y la eficiencia de los procesos, incluyendo los retos de futuro en términos de digitalización y sostenibilidad
- Identificar los objetivos clave dentro del proceso del pedido al cobro y conocer las mejores prácticas para alcanzarlos, mejorando los niveles de Servicio
- Entender cuál es el modelo de gobernanza adecuado para asegurar el control de las operaciones y la mejora continua
- Conocer cuál es la mejor estrategia y método para colaborar con nuestros clientes, ganar eficiencia a lo largo de la cadena y desarrollar juntos palancas de crecimiento

Incluye taller práctico

Una sesión dinámica con ejercicios prácticos de las distintas fases del proceso para ejemplificar buenas prácticas operacionales y el desarrollo de un plan de cliente que permitirá a los asistentes llevarse una metodología de éxito contrastada para poner en marcha con los datos de su compañía inmediatamente

Dirigido a

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

Programa

Customer Service centrado en el cliente

Importancia de abordar los procesos en la cadena de suministro con el cliente siempre en el centro, y expectativas según los distintos agentes que operan

Gestión del proceso: mejores prácticas y oportunidades

A lo largo del proceso desde el pedido hasta el cobro, 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

- Gestión de pedidos
- Asignación de stocks
- Gestión de entregas: preparación, expedición y entrega
- Gestión de devoluciones y rechazos
- Facturación
- Gestión de cargos
- Gestión del cobro

Gestión de pedidos

- Asignación de stocks
- Gestión de entregas: preparación, expedición y entrega
- Gestión de devoluciones y rechazos
- Facturación
- Gestión de cargos
- Gestión del cobro

Taller práctico Identificar oportunidades de

Estrategia colaborativa

Cómo desarrollar un enfoque colaborativo con nuestros clientes en función de la estrategia, canal y situación de partida de los mismos, y saber cuándo corresponde desarrollar un plan cliente u otra estrategia

Plan Cliente

Fases de un Plan de Cliente y concreción del enfoque que permita obtener los mejores resultados para ambas partes en función de una serie de parámetros establecidos

- Paso 1. Definición
- Paso 2. Ejecución
- Paso 3. Seguimiento

Estructura organizativa

Criterios a considerar para la definición de una organización de soporte eficiente y enfocada al cliente

Taller práctico Desarrollar un Plan de Cliente

Trabajaremos un caso desde la óptica de una empresa y un cliente, para el que se definirá la estrategia colaborativa, y se desarrollará el esquema de un Plan de Cliente, así como las acciones para su implementación y seguimiento
Aprendizajes y sesión de debate

implantación de las mejores prácticas

Trabajaremos sobre un caso en el que se analizarán las oportunidades, mejores prácticas y medidas a implementar para maximizar la eficiencia de los procesos y seguimiento de la mejora de resultados a nivel interno y externo

Aprendizajes y sesión de debate

Cuadro de Mandos: indicadores clave para la gestión del proceso

- Indicadores clave para el seguimiento de la experiencia del cliente
 - Indicadores clave para el seguimiento de la eficiencia
 - Tipologías de indicadores: proactivos y reactivos
 - Elementos críticos para un cuadro de mandos y seguimiento adecuado
-

Gobernanza: estructura de flujos de información

Cuáles deben ser los flujos de información entre áreas que garanticen tanto una operativa como una estrategia alineada y adecuada a las necesidades de los clientes, considerando también la optimización de los procesos

Formadores AECOC



Eva López
Resp. Formación En
Logística Y
Transporte

Colaboradores



Nuria Piñol
Customer Service
Specialist

Precio

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

- **No socio 470€**
IVA general (21%) / asistente
- **Socio 390€**
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