



## Customer Service, del pedido al cobro - Presencial

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

-

22 de octubre

AECOC Sede Central Barcelona  
Ronda General Mitre, 10  
08017. Barcelona

-

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

---

### 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 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

---

### 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

### Taller práctico Identificar oportunidades de 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

### 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

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