JORNADA
AECOC
LOGÍSTICA
Y TRANSPORTE

Cápsula Customer Service - Del pedido al cobro, Caso HIJOS DE RIVERA



Organización, procesos y herramientas en el OTC de Hijos de Rivera
-

04 de diciembre

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?

El ciclo que abarca desde la recepción de un pedido de cliente hasta la realización del cobro, conocido como Order to Cash, puede estructurarse y gestionarse de distintas formas en función de las particularidades, necesidades y estrategias de cada compañía.
En esta ocasión, la empresa Hijos de Rivera nos acercará a su modelo de gestión y compartirá cómo tiene definidos y coordinados sus procesos, así como las prácticas que aplica para impulsar la eficiencia operativa y ofrecer una mejor experiencia al cliente.

Objetivos de esta Jornada

- Ofrecer una visión global de los retos actuales en el customer service -order to cash de la empresa Hijos de Rivera.
- Como a través del trígono de mejora continua, la eficiencia y la proactividad están desarrollando un servicio diferencial desde la perspectiva “Cliente”.
- Como la estructura por la que han apostado, así como sus procesos y herramientas han contribuido a consolidarse como una de las empresas lideres en el mercado español.

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

- **Caso Hijos de Rivera: Organización, procesos y herramientas en el OTC.**

Emilio Varela - Director del Servicio al Cliente - HIJOS DE RIVERA

- **Turno de preguntas**

Modera: **Eva López** - Responsable de Formación en Logística - AECOC

11:00h Fin de la jornada

Queremos escucharte

Durante la cápsula abriremos un canal para preguntas que responderemos al final de la sesión.

Product Manager AECOC



Eva López
Resp. Formación En Logística Y Transporte

Patrocinado por

Precios

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

Requisitos para conectarte: 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