

LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA

CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 DNI (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

CELE SZKOLENIA

- Omówienie roli logistyki w doskonaleniu obsługi klienta
- Poznanie strategii logistycznej obsługi klienta
- Przedstawienie znaczenia koncepcji logistycznej obsługi klienta w realizacji zadań sprzedaży i kontroli kosztów dostaw
- Poznanie elementów koncepcji związanych z funkcjonowaniem systemu informacji logistycznej i nowoczesnych informacyjnych organizacji sieciowych

PROGRAM SZKOLENIA

1. KONCEPCJA LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA
 - koncepcja logistycznej obsługi klienta i jej związek z różnymi sferami przedsiębiorstwa (realizacja zamówień, sprzedaży i dostaw, realizacja zadań produkcji)
 - działania zaopatrzeniowe
2. STRATEGIE LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA
3. SYSTEMY INFORMACJI O KLIENCIE – CRM
4. PROCES LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA
5. KOSZTY LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA
 - identyfikacja kosztów
 - szacowanie kosztów
 - relacja poziomu obsługi, sprzedaży oraz kosztów logistycznej obsługi klienta
 - koszty reklamacji
6. POMIAR EFEKTÓW LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA
7. LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA W KONTEKŚCIE ŁAŃCUCHA LOGISTYCZNEGO