



Supply Chain

Logística

Customer Service

Customer Service: Visión Logística.

*Aprenda de los líderes
del Customer Service*

Edición Única

plazas
limitadas

295€ (+21% IVA) por inscrito.

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

12 marzo, Madrid

En el momento en que surgen imprevistos, hay periodos de demanda excepcionales o una elevada actividad promocional, es cuando se debe demostrar la máxima profesionalidad y capacidad de reacción. Aquellas empresas dotadas de un área de customer service con visión global y conocimiento de las necesidades logísticas del cliente, son las más eficientes a la hora de solucionar cualquier tipo de incidencias.

“Las compañías que cuentan con un departamento de Customer Service con una visión global de la supply chain, obtienen mejores KPI's y mayor colaboración y relación con sus clientes”*

*Fuente: Estudio Benchmarking AECOC 2012 sobre niveles de servicio

Con esta jornada conocerá de mano de las empresas líderes:

- Cómo se organiza el área de Customer Service para conseguir que sea eficiente y rápida en la solución de incidencias logísticas.
- Cómo se anticipan y reaccionan frente a los cambios
- Cómo son capaces de adaptarse al modelo logístico del cliente y satisfacer sus necesidades.

Horario:

- 10:00h. a 14.00h.

Programa:

■ Bienvenida y presentaciones

Los retos actuales del customer service: Además de ser flexible y rápido en la toma y ejecución de decisiones, es necesario entender mejor las necesidades logísticas de los clientes, los resultados del Benchmarking de Niveles de servicio de AECOC así lo confirman.

María Tena. Responsable de Logística, **AECOC**

■ Caso Campofrio

Principios Básicos del Customer Service: Las claves del modelo de Campofrio, cómo se organizan, cuál es su modelo de relación con el área de logística en el flujo pedido - entrega, y cuáles son los indicadores que les han ayudado a medirse, controlar su evolución y que les han llevado a ser uno de los "best in class".

Angel López Pérez. Jefe Front Office. Customer Service, **CAMPOFRIO ESPAÑA**

■ Pausa Café

■ Caso Arбора & Ausonia

Una organización al servicio del cliente: El Departamento de Servicio a Clientes de Arбора & Ausonia con

especial foco en las palancas organizativas que les han permitido ser reconocidos como uno de los mejores proveedores de servicio por los clientes de gran consumo. Este caso de negocio incluirá ejemplos de proyectos logísticos y así cómo las claves para asegurar una ejecución excelente.

Antonio Garijo. Responsable OTC&Demand, **ARBORA & AUSONIA**

■ Caso Johnson & Johnson

Adaptándonos a las necesidades del cliente: El papel de Customer Service en J&J es el de traer la Voz del Cliente al Negocio, transmitir internamente las necesidades del Cliente. Trasladar estos requerimientos a las áreas de Supply Chain, al operador Logístico, a Gestión de la Demanda y Conectar también todas las Áreas de Supply Chain con el resto de Departamentos de la Compañía.

Rodolfo Hernández González. Key Customers Development Leader, **JOHNSON & JOHNSON**

■ Mesa redonda.

■ Coctel al final de la jornada.

Los casos de los líderes del Customer Service:



Dirigido a:

- Profesionales de áreas de logística, operaciones y customer service de empresas fabricantes, distribuidoras y operadores logísticos.

“La distribución considera clave la rapidez en solucionar problemas logísticos y la capacidad para planificar las promociones y realizar suministros especiales.”

“El 85% de los fabricantes TOP ya dispone de un departamento que funciona como ventanilla única para la resolución de incidencias.”

 BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN AECOC JORNADAS 2013

Customer Service: Visión Logística. Aprenda de los líderes del Customer Service

Envíe el siguiente boletín al fax 93 280 21 35 o al mail: formacion@aecoc.es

Recibirá respuesta por e-mail confirmando plaza e indicando el lugar de celebración.

Empresa: NIF:

Dirección:

Población: Código postal:.....

Teléfono: Fax:

Asistente 1:

e-mail: Cargo:

precio de la inscripción: 295€ + 21% IVA

Asistente 2:

e-mail: Cargo:

precio de la inscripción:

Persona que hace la inscripción y e-mail:

Importe total de la inscripción: + 21%IVA=

- Pago por transferencia a la cta. Nº 0049-1806-90-2211869811
- Debe adjuntarse a este boletín el comprobante de la transferencia indicando nombre del asistente, y fecha del mismo.
- No se formalizará la inscripción hasta no haber recibido este boletín cumplimentado junto con el comprobante de la transferencia.
- No se reintegrará el importe del curso por cancelación de la asistencia en las 72 horas anteriores al mismo.
- Firma y sello de la empresa:

Sus datos de contacto aquí recogidos se incluirán en la base de datos de AECOC.

Si no desea que la usemos para facilitarle información sobre nuestros servicios marque esta casilla
y envíenos este boletín debidamente cumplimentado.