LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA

O SZKOLENIU:

Logistyczna obsługa klienta, to proces zarządczy w oparciu o controling i kontroli działalności. Logistyczna obsługa klienta to tylko w małej części tylko przemieszczanie produktu. To podejście procesowe organizacji do KLIENTA.
Szkolenie umożliwi uczestnikom zrozumienie zasad procesowego podejścia do obsługi Klienta jako logiczne połączenie procesu logistycznego, sprzedażowego i bezpośredniego customer service. W czasie szkolenia uczestnicy posiądą wiedzę jak tworzyć takie procesy i wdrażać profesjonalną obsługę klienta, gdy działamy na pograniczu współpracy działów i pionów np. pionów produkcji, logistyki, sprzedaży.
Szkolenie pozwoli również na analizę współpracy i komunikacji międzydziałowej poprzez system wymiernych ocen, wskaźników i miar. Uczestnicy będą mogli dokonać usprawnienia w procesach planowanie (sprzedaży i produkcji), dystrybucji, składowania i przepływu towarów. Szkolenie pozwoli nauczyć się łączyć nadrzędne cele organizacji oraz cele i zadania poszczególnych pionów.
Adresaci szkolenia:
Szkolenie szczególnie polecane managerom zarządczym i operacyjnym sprzedaży, dystrybucji i logistyki również z poziomu "medium level".Szkolenie w sposób praktyczny ma poszerzyć wiedzę z zakresu funkcjonowania przepływu produktu i informacji tzn. sprzedaż, DOK, magazyny, dystrybucja, ale rozpoczynając od planowania sprzedaży i produkcji.

CELE SZKOLENIA:

Celem szkolenia Logistyczna Obsługa Klienta jest zdobycie i rozwinięcie:

umiejętności wprowadzenia priorytetów w realizacji celów,
umiejętności doboru kryteriów weryfikacji poziomu obsługi klienta,
polepszenie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w realizowanym procesie,
wybór właściwych i najbardziej optymalnych rozwiązań w logistycznej obsłudze Klienta,
umiejętności doboru personelu dla działań profesjonalnej obsługi klienta,
wiedzy w zakresie zarządzania procesowego w przedsiębiorstwie (od planowania produkcji do sprzedaży i obsługi posprzedażnej),
wiedzy w zakresie organizacji łańcucha dostaw z naciskiem na rozróżnianie stabilnych i dynamicznych łańcuchów dostaw,
poznanie zasad komunikacji i prawidłowego przepływu informacji w zakresie współpracy między działowej i między pionowej w organizacji (produkcja, dystrybucja, marketing, customer service, sprzedaż, logistyka),
wiedzy w zakresie zasad oceny i wartościowania efektu dla organizacji w oparciu o logistyczną obsługę klienta,
wiedzy w zakresie doboru właściwego poziomu obsługi klienta.

Sposób prowadzenia szkolenia Logistyczna Obsługa Klienta:

Ćwiczenia warsztatowe i case study mające na celu interaktywne przyswojenie zagadnień przez uczestników szkolenia - 70%.
Wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej - 30%.
Szkolenie prowadzone będzie w formie wykładów i ćwiczeń, które mają na celu praktyczne wykorzystanie wiedzy z zakresu objętego szkoleniem.

Przewiduje się wykorzystanie następujących metod przeprowadzenia szkolenia:
Metody kształcenia aktywnego: ćwiczenia i warsztaty - praktyczne wykorzystanie zdobytej przez uczestników szkolenia wiedzy.Moderowanie dyskusji w celu znalezienia ogólnych problemów występujących w organizacji oraz znalezienie optymalnych rozwiązań.Wykład - wprowadzenie i prezentacja podstaw teoretycznych omawianych zagadnień.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. POZIOM OBSŁUGI KLIENTA - LOGIKA, LOGISTYKA, SPRZEDAŻ

Organizacja a łańcuch dostaw - model biznesowy organizacji
Zarządzanie łańcuchem dostaw dzisiaj i jutro - cel i meritum
Poziom obsługi klienta a realizacja celów logistycznych
Produkt logistyczny, czynności logistyczne, standardy i filozofia działania
Proces sprzedaży a proces logistyczny - jak logicznie dokonać synergii i zrealizować cel organizacji
Zmiany i identyfikacja problemów - analiza metodą diagramu Ishikawy

2. LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA

Strategie logistyczne obsługi klienta,
Ewolucja czy rewolucja - współpraca międzydziałowa a cel organizacji,
Poziom obsługi klienta a jego rentowność i lojalność,
Procesy dostawy a planowanie sprzedaży i produkcji - S&OP (Sales & Operations Planning)
Kompromis między kosztami a przychodami droga do sukcesu
Standardy obsługi klienta - identyfikacja i mierniki:

a. wydajność, terminowość, wykorzystanie zasobów, b. obsługa innych działań - reklamacje, zwrotów produktu i opakowań,c. controling operacyjny w łańcuchu dostaw.
3. KOMUNIKACJA W PROCESIE LOGISTYCZNEJ OBSŁUGI KLIENTA

Personel w prawidłowej obsłudze klienta:

a. zmiany zakresów obowiązków, przesunięcia na stanowiskach pracy,b. zadanie projektowe, mapa procesów,

przeprojektowanie procesów.

Wspólne planowanie działań i wymagań w oparciu o S&OP,
Obsługa klienta - rola w budowaniu przewagi konkurencyjnej

4. STUDIUM PRZYPADKÓW I ANALIZY RZECZYWISTYCH ROZWIĄZAŃ

TRENER:

Krzysztof Wiak

Trener - Praktyk. Ekspert w zakresie zarządzania logistyką, dystrybucją, zarządzania projektami, customer service i eksportem. Menedżer wyższego szczebla z ponad 20 letnim doświadczeniem zawodowym. Specjalizuje się również w wykorzystaniu narzędzi project managementu, lean managementu do optymalizacji i zwiększania efektywności działań managerskich i biznesowych.
Karierę zawodową rozpoczynał w 1989 roku od stanowiska koordynatora biura handlowego w polsko - szwedzkiej firmie dystrybucyjnej działającej na rynku FMCG. W latach 1992 - 2006 związany zawodowo z ZT "Kruszwica" S.A. (część koncernu Bunge) zajmował stanowiska kierownicze związane z marketingiem i sprzedażą. Od 2000 roku Kierownik działu obsługi klienta zarządzał logistyka dystrybucji i logistyka magazynową (wolumen 50 tys. palet), odpowiadała za całość zagadnień współpracy z operatorami logistycznymi, wdrażanie systemu komunikacji wewnętrznej i inne.
W latach 2007 - 2009 pełnił funkcję Kierownika ds. Logistyki w OKT Polska , a następnie Dyrektora ds. Rozwoju w firmie EUROPAL. W OKT było to min. kompleksowa zarządzanie magazynem wysokiego składowania z procesami magazynowania, kompletacji i dystrybucji. W Europalu zajmował się gospodarką paletową w oparciu o sieć franczyzową .
Od 2009 roku związany Laboratoriami Natury Sp. z o.o liderze produkcji suplementów (obecnie część koncernu Maabarot) diety. Na początku jako Manager Klienta Kontraktowego a następnie Export Manager. Realizował projekty związane z kontraktacją złożoną (produkcja i logistyka kontraktowa) a następnie projektami eksportowymi Litwa, Czechy, Słowacja Węgry. Obecnie zarządzając spółkami zależnymi Laboratoria Natury na terenie Czech, Słowacji i Węgier odpowiada za kompleksowe zarządzeniami tymi spółkami w zakresie rozwoju sprzedaży i dystrybucji, logistyki, optymalizacji kosztów.
Projekty realizowane przez niego przynosiły i przynoszą znaczące efekty w pozyskaniu nowych klientów i oszczędnościach związanych z optymalizacją procesu obsługi klienta i supply chain.
Absolwent Akademii Techniczno- Rolniczo w Bydgoszczy. Ukończył studia podyplomowe "Zarządzanie Logistyczne" w Wyższej Szkole Logistyki w Poznaniu oraz studia podyplomowe "Marketing Żywności" wAkademii Ekonomicznej w Poznaniu. Trener współpracujący B&O NAVIGATOR Firma Szkoleniowa.