



Publica tu Aviso en:

**Avisos Clasificados de Arequipa**

avisosclasificadosaq@hotmail.com



## Curso - taller



¿Es posible lograr una logística a la medida?



**"LOGISTICA ORIENTADA AL CLIENTE"**



El cliente es primero



### TÉCNICAS DE GESTIÓN LOGÍSTICA ORIENTADA AL CLIENTE

Es posible lograr una logística a la medida?

**Día: 19 de septiembre (08:00 a 13:00 horas) - Lugar: BUSINESS TOWER - PRINCE HOTEL**

#### INTRODUCCIÓN

El concepto fundamental de nuestro curso, está referido a la gestión centrada en el cliente, y la visión es la de un flujo de materiales más rápido y con mayor valor al cliente; sin interrupciones, donde la información fluya rápida y oportunamente a todas las partes involucradas.

Hoy la logística cumple una función principal de servicio, apoyando las operaciones de producción y de marketing, y agregando al producto un importante valor de oportunidad. Una acción logística bien diseñada, coordinada con todas las áreas y orientada al cliente, es una de las herramientas más contundente para crear fidelidad vía mayor valor al producto que se entrega.

Con este fin DESAEM, ha presentado este curso en el que se pretende variar la perspectiva clásica de cliente y proveedor como entidades externas a la empresa, y se considera cliente al eslabón inmediatamente siguiente a cada proceso que se realiza y proveedor al anterior, obligando a reducir espacios en los distintos procesos de abastecimiento, producción y gestión de canales al menor nivel posible; con reducción de costos y desarrollo de nuevas oportunidades de valor, incluso dentro de la misma empresa.

#### OBJETIVOS:

Este curso le ayudará a enfocar la logística al cliente, para eso aplicará la metodología de los 4 pasos, desde aprender a conocer a nuestros clientes hasta identificar que valor agregado esperan ellos de nosotros, para finalmente ofrecer un paquete de servicios orientados.

Al finalizar el curso, el participante estará en la capacidad de:

- Canalizar esfuerzos concentrándose en los clientes.
- Lograr que los participantes conozcan técnicamente sus funciones.
- Optimizar integralmente su gestión personal y profesional: recursos materiales, recorridos y tiempos.
- Asegurar el mejoramiento de la calidad en la entrega como complemento del servicio, garantizando "cerrar el ciclo" con excelencia.
- Conocer técnicas para reducir costos y dar el valor agregado que esperan nuestros clientes.

#### DIRIGIDO A:

Empresarios, funcionarios, responsables y analistas de logística, jefes y asistentes de almacén, responsables de control de inventarios, jefes de producción, personal de despacho y, en general, a todas aquellas personas que con responsabilidad administrativa y operativa en los procesos logísticos necesitan conocer técnicas, justificación y metodologías de mejora de sus procesos, orientado al cliente externo e interno de su organización.

#### METODOLOGÍA:

La metodología seguida a lo largo del curso práctico consistirá en clases presenciales que combinarán aspectos teóricos y prácticos, primando como criterio general la enseñanza participativa con discusión de casos y experiencias reales que facilitan al involucrado la asimilación de la materia contenida en el curso y la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Desarrollo teórico-práctico para mejorar su gestión, en una revisión desde aspectos personales, hasta recomendaciones técnicas para mejorar la logística de su organización.

***Temario ordenado y abordado en su totalidad, participación activa del 100% de asistentes, feedback constante aplicativo ¡no! charla, ¡no! monólogo.***

#### TEMARIO:

¿Cómo podemos entregar un mayor valor para nuestros clientes?

Enfoque para brindar servicio de logística a la medida.

Modelo de Hau-Lee para definición de red logística y brindar logística a la medida.

Técnica de momentos de la verdad aplicada a la logística para identificar brechas entre lo ofrecido y lo percibido por el cliente.

Los cuatro pasos para focalizar la logística orientada al cliente.

Segmentación de clientes desde la perspectiva de la logística y diseño de paquetes de servicios diferenciados.

Costos versus nivel de servicio.

Indicadores del servicio al cliente.

Conceptos claves de servicio al cliente. Involucrando a todo el área.

Análisis y solución de problemas con áreas afines.

#### EXPOSITOR:

**EXPOSITOR: Lic. Pablo Saravia Lino.**

Postgrado en Administración, Universidad del Pacífico, PADE de LOGÍSTICA, en ESAN, Centros de Distribución, Santana en Colombia. Gerente General en Razzeto&Asoc., Gerente General en Asociación Civil Rinconada Country Club. Subgerente de Administración y Finanzas en Representaciones Agroindustriales, subgerente de logística en DINET, Auditor ISO9000 en Almagesa, jefe de distribución física en IBM, jefe de compras y Almacenes en

Sandoval S.A, jefe de inventarios en Olivetti Peruana S.A. Ha tenido experiencia en almacenes de empresas como Hogar, Carsa, Michelin, Gillette, LG, Phillips, Datacont, Hyundai, Lucent Technologies, etc. Expositor desde más de 15 años en entidades como IPAE, San Ignacio de Loyola. Coordinador de numerosos programas y diplomados en prestigiosas instituciones del país.

#### LUGAR Y FECHA:

BUSINESS TOWER - PRINCE HOTEL - Av Guardia Civil 727 - San Borja.  
**19 de setiembre** (08:00 a 13:00 hrs)

#### INVERSIÓN:

##### **Persona:**

Hasta el 12/09/09 - US\$ 75.00+IGV

Después del 12/09/09 - US\$ 85.00+ IGV

##### **Corporativo:**

Hasta el 12/09/09 - US\$ 70.00 + IGV

Después del 12/09/09 - US\$ 80.00 + IGV

**Incluye:** Certificado de participación, carpeta de trabajo, material teórico-práctico, CDs con material audiovisual, coffee break proporcionado por el hotel y estacionamiento.

#### PRÓXIMOS EVENTOS:

**FORMACION DE MOTIVADORES Y CAPACITADORES INTERNOS EXITOSOS 28 y 29 de setiembre.**

**SOLICITE INFORMACIÓN: DE PROGRAMACIÓN, TEMARIOS, COSTOS, LUGAR, IN - HOUSE , OUTDOOR A:**

E mail: [cap.setiembre@latinmail.com](mailto:cap.setiembre@latinmail.com) - Telefono: 578 - 8261, Cel.: 985613857

Nextl: 122\*6075 - RPM: \*233371



Publica tu Aviso en:  
**Avisos Clasificados de Arequipa**  
[avisosclasificadosaq@hotmail.com](mailto:avisosclasificadosaq@hotmail.com)

