

Atendimento ao Cliente - Vertente Logística

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos necessários a perceberem a importância do Atendimento ao Cliente na vertente logística .

Objetivos Específicos

No final desta acção de formação, os participantes deverão:

- ter adquirido competências teóricas e práticas no âmbito do Serviço ao Cliente,
- ter adquirido ferramentas de Atendimento,
- saber adaptar a teoria, na área da Logística, à sua realidade empresarial.

Destinatários

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

1. Logística

- Natureza Logística
- Logística e Economia

2. Cadeia Logística

- Sectores
- A cadeia de abastecimento

3. Serviço ao Cliente e Gestão do Serviço ao Cliente

- Novos arquétipos de Mercado
- Gestão da relação com o cliente
- Marketing relacional e logística
- Caso de estudo

4. Planeamento Logístico

- Sistemas colaborativos
- Customização e Planeamento colaborativo