

Logística dos Serviços

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e importância que a Logística de Serviços assume numa Organização.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Demonstrar competências teóricas e práticas no âmbito da Logística;
- Utilizar ferramentas de Gestão Logística;
- Adaptar a teoria, na área da Logística, à sua realidade empresarial.

Destinatários

Este Curso destina-se essencialmente a Quadros técnico-superiores com actividade na área da Logística das Empresas e Organizações Públicas e Privadas.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

18 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Logística

- Natureza Logística;
- Logística, Economia e Estratégia;
- Caracterização das organizações de Serviços.

Módulo II – Cadeia logística

- Sectores;
- Indicadores de Performance Organizacional;
- A cadeia de abastecimento.

Módulo III – Gestão por processos – metodologia

Módulo IV - Avaliação das expectativas dos clientes

- Modelo ServQual.

Módulo V - 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.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.