

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 deverão:

- Ter adquirido competências teóricas e práticas no âmbito da Logística;
- Ter adquirido ferramentas de Gestão Logística;
- Saber 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.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

1. Logística

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

2. Cadeia logística

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

3. Gestão por processos – metodologia

4. Avaliação das expectativas dos clientes

- Modelo ServQual

5. 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