

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδότημένο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

Διοργάνωση:



Επιστημονική Υποστήριξη:



Συμφωνούμε όλοι... ο πελάτης είναι ο λόγος που υπάρχει η εταιρία μας.

Η ικανοποίηση της ανάγκης του είναι το σημείο γύρω από το οποίο "σπίνεται" όλος ο σχεδιασμός μιας σύγχρονης επιχείρησης. Το "customer service" είναι απλωμένο και καθορίζει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης: **finance, marketing, sales, production, HR, supply chain**.

Η κάθε μια με την βαρύτητά της στον κύκλο της ζωής του προϊόντος/υπηρεσίας από το σημείο που παράγεται έως ότου φτάσει και παραδοθεί στον πελάτη αλλά και πριν με τον εντοπισμό της ανάγκης και μετά κατά τη χρήση του.

Η γενική άποψη που επικρατεί είναι ότι το CS είναι, κυρίως, υπόθεση του marketing.

Τα logistics απλά βοηθάνε στην πραγματοποίηση των στόχων του. Και έτσι είναι αν δούμε τις λειτουργίες των logistics να περιορίζονται στην αποθήκευση και στη μεταφορά/παράδοση του προϊόντος.

Σύγχρονες σκέψεις απ' την άλλη αναλύουν και επισημαίνουν τη βαρύτητα της ολοκληρωμένης λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας στη βελτιστοποίηση του CS.

Από το planning, τα αποθέματα, τα συστήματα αποθήκευσης και μεταφοράς και την τελική αλλά καθοριστική επαφή με τον πελάτη, το **CS αποκτά έννοια και δημιουργεί αξία** για τον πελάτη και την εταιρία.

Από αυτή την οπτική γωνία προσεγγίζουμε το CS σ' αυτό το σεμινάριο.

## ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- Η αποσαφήνιση των βασικών εννοιών που προσδιορίζουν τις λειτουργίες της επιχείρησης και των τμημάτων της, και ειδικά της **εφοδιαστικής αλυσίδας και του customer service**.
- Η αποσαφήνιση της σχέσης των logistics και του customer service.
- Ο σχεδιασμός του συστήματος αξιολόγησης και ελέγχου του αποτελέσματος του customer service
- Η αξιολόγηση της συνεισφοράς των logistics στο αποτέλεσμα του customer service.
- Η διαχείριση και βελτιστοποίηση του κόστους που απαιτούν τα logistics για να ικανοποιούν τους στόχους του customer service.
- Η προσέγγιση του **customer service από το στέλεχος** που είναι υπεύθυνο για την επίτευξη των στόχων της **εφοδιαστικής αλυσίδας**.
- Η μέθοδος ένταξης των διαδικασιών του customer service στην διαμόρφωση της εταιρικής στρατηγικής.

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδοτούμενο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

Logistics

VS

customer service

- Αντικειμενική αξιολόγηση των επιτεύξεων της εφοδιαστικής αλυσίδας και της επίδρασής τους στο επίπεδο customer service της επιχείρησης

- Γρήγορη απόκριση στις «αρρυθμίες – αποκλίσεις» που επηρεάζουν τα αποτελέσματα

*Μια επίκαιρη «ενδοσκόπηση» στις διαδικασίες με τις οποίες σχεδιάζουμε, ελέγχουμε και διορθώνουμε την πορεία της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, στην προσπάθειά της να πετύχει το βέλτιστο επίπεδο customer service.*

## ΚΡΙΣΙΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ:

- 1 Πως συνδέεται το επίπεδο CS με το προϊόν και τον πελάτη.
- 2 Ποια είναι τα σημεία κλειδιά για την επίτευξη βέλτιστου customer service.
- 3 Ποιος είναι ο ρόλος των logistics στην επίτευξη των στόχων για το επίπεδο customer service της εταιρίας.
- 4 Ποιο είναι το κόστος που καλείται να καταβάλει για τα logistics της η εταιρία ώστε να διατηρεί τι επιθυμητό επίπεδο customer service.
- 5 Πως παρακολουθούμε την απόδοση του επιπέδου customer service, σε σχέση με τους πόρους που διαθέτουμε (προσωπικό μηχανήματα, εργαλεία, υλικά, υπηρεσίες...) σε βασικούς τομείς της εφοδιαστικής αλυσίδας ( αποθήκες και μέσα αποθήκευσης, συστήματα και μέσα διακίνησης, στόλος οχημάτων, αποθέματα, διαδικασίες ελέγχων ).
- 6 Πως ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα lean logistics υποστηρίζει με τον καλύτερο τρόπο το βέλτιστο επίπεδο customer service.



Η ανάγκη διατήρησης **υψηλού επιπέδου customer service**, σε συνθήκες διατήρησης της αγοράς σε χαμηλά επίπεδα για μεγάλο χρονικό διάστημα, **απαιτεί πλήρως ορθολογική διαχείριση των πόρων τους** (inputs) και **συστηματικό έλεγχο των παραγομένων** (outputs).

Η απαίτηση αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία για την εφοδιαστική αλυσίδα, η οποία απορροφά & απασχολεί σημαντικούς πόρους της εταιρίας και επηρεάζει καθοριστικά το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη.

Η χωρίς σχεδιασμό επέμβαση στις παραμέτρους της “**εξίσωσης**” λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας μπορεί να οδηγήσει σε λειτουργικές “**αρρυθμίες**”, σε υποβάθμιση του επιπέδου customer service και σε υποτίμηση της αξίας της εταιρίας σε βάθος χρόνου.



**80%** των πελατών που βιώνουν κακό service δεν διαμαρτύρονται

**10-30%** των πελατών φεύγουν μετά από μια διαμαρτυρία για κακό service

**80%** των πελατών αλλάζουν προμηθευτή μετά από 3 ή περισσότερες διαμαρτυρίες

Ένας πελάτης που διαμαρτύρεται για κακό service μεταφέρει την κακή του εμπειρία σε εννέα άτομα

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδοτούμενο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

## ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

### Βασικές έννοιες

- Logistics
- Customer service

### Στόχευση στην ικανοποίηση του πελάτη

- Αξιολόγηση πελατών
- Προσδοκίες πελατών

### Customer service – πριν, κατά και μετά τη συναλλαγή

- Σημεία κλειδιά του αποτελεσματικού customer service
- Διαχείριση αποθεμάτων

### Λιτά logistics vs βέλτιστο customer service

- Logistics cost vs service level
- Ζυγίζοντας το customer service
- 3+1 Βασικές δράσεις βελτιστοποίησης του balance μεταξύ logistics cost και customer service level
- Η MUDA στο Customer service

### To Customer service και οι λειτουργίες των logistics

- Οι βασικές απαιτήσεις του CS από τα Logistics
- Σύνθεση κόστους logistics
- Inventory carrying cost , Lot quantity cost
- Orders processing , Warehousing , Transportation cost

### Customer service – πόσο αποτελεσματικό είναι.

- Customer Service – KPIs
- Αξιολόγηση KPIs
- Service Level Agreement (SLA)

### Logistics / customer service και η εταιρική στρατηγική

- Επίτευξη βέλτιστου επιπέδου Customer Service για ορισμένο επίπεδο κόστους

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

|               |   |
|---------------|---|
| 08.30 – 09.00 | Προσέλευση - Εγγραφές   |
| 09.00 – 10.30 | Ενότητα Α'<br>Βασικές έννοιες<br>Τα logistics και το customer service                         |
| 10.30 – 10.45 | Διάλειμμα   |
| 10.45 – 12.15 | Ενότητα Β'<br>Customer service<br>Πόσο αποτελεσματικό είναι                                   |
| 12.15 – 13.00 | Διάλειμμα   |
| 13.00 – 14.30 | Ενότητα Γ'<br>Λιτά logistics vs βέλτιστο customer service                                     |
| 14.30 – 14.45 | Διάλειμμα   |
| 14.45 – 16.15 | Ενότητα Δ'<br>Η στρατηγική στα logistics και το Customer service - κοιτάζοντας προς το μέλλον |

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Σε όλα τα στελέχη της Εφοδιαστικής Αλυσίδας που ενδιαφέρονται, συμμετέχουν ή έχουν την ευθύνη επίτευξης στόχων, που σχετίζονται με το επιθυμητό επίπεδο customer service.

Στελέχη όλων των επιπέδων (διευθυντών, προϊσταμένων και γενικά στελεχών ευθύνης ) που ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν σε μια εκπαίδευση αποσαφήνισης βασικών παραμέτρων της σχέσης μεταξύ logistics και customer service:

- Τμημάτων εφοδιαστικής αλυσίδας/Logistics ( αποθήκης, διακίνησης, μεταφοράς )
- Μονάδων / τμημάτων παραγωγής
- Υπηρεσιών υποστήριξης

Δεν απαιτούνται ειδικές γνώσεις από τους συμμετέχοντες.



### Εκπαιδευτής: Γιώργος Καραγιαννίδης

Ο κ. Γιώργος Καραγιαννίδης είναι πτυχιούχος της σχολής Μηχανολόγων – Ηλεκτρολόγων Μηχανικών ΕΜΠ. Έχει φοιτήσει σε σχολή Προγραμματιστών Η/Υ και έχει εκπαιδευτεί, μεταξύ άλλων, σε συστήματα μέτρησης εργασίας (μέθοδος REFA). Έχει εργασθεί σε διευθυντικές θέσεις στην παραγωγή, τα logistics και

τη διοίκηση μεγάλων ελληνικών εταιρειών. Έχει εμπειρία 35 ετών στη διοίκηση επιχειρήσεων με έμφαση στη μελέτη και εγκατάσταση ERP και WMS συστημάτων, ανάπτυξη συστημάτων ελέγχου διαδικασιών (Performance measurement, KPIs) και MIS. Είναι πιστοποιημένος εισηγητής σεμιναρίων (ΕΕΔΕ – ΕΕΕΕ – ΕΟΜΕΧ – Μεγάλες Ιδιωτικές Επιχειρήσεις) στους τομείς: Οργάνωση και έλεγχος παραγωγής / Συστήματα δεικτών μέτρησης παραγωγικότητας, Συντήρηση βιομηχανικού εξοπλισμού / TPM, Μελέτη / Μέτρηση Εργασίας, Σύγχρονη Οργάνωση Αποθηκών, Διαχείριση Μεταφορών, Ασφάλεια Διακινήσεων – Μεταφορών, Διαχείριση Αποθεμάτων με σύγχρονα συστήματα, Risk Management, Το Budget ως βασικό εργαλείο διοίκησης στην Εφοδιαστική Αλυσίδα.