

GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SERVICIO AL CLIENTE

Objetivo General:

Desarrollar en los participantes los conocimientos de una operación de inventarios estructurada teniendo como norte satisfacer las necesidades del cliente.

Objetivos Específicos:

- Trabajar con el participante elementos que muestra los objetivos y el desarrollo de la operación de inventarios con calidad de servicio.
- Incentivar a los participantes a desarrollar una cultura de servicio al cliente cónsona con las necesidades de su empresa.

Contenido Programático:

- Inventarios, definiendo su administración, estrategias y objetivos en función de las necesidades del cliente.
- Los inventarios como arma estratégica de satisfacción al cliente.
- Calidad de servicio en los almacenes.
- Manejo de las quejas.
- Indicadores de desempeño.
- La distribución de la mercancía como elemento estratégico del servicio al cliente.

Dirigido a:

Personal de las áreas de Almacén, Inventarios y Servicio al cliente, que deseen mejorar sus conocimientos en lo relativo al manejo una mejor operación de inventarios con la mayor calidad de servicio.

Metodología:

Trabajo del participante a través de: Charlas del Instructor, Discusión Análisis de casos reales relativos al tema, Trabajo en equipo

Duración:

Ocho (8) horas; un (1) día.

Síntesis Curricular del Instructor:

Lic. Ángel López

Lic. en Administración Comercial, Ex-Director de Logística en empresa de consumo masivo, Ex-Gerente de Logística y Compras empresa química.

Ha desarrollado su experiencia fundamentalmente en las áreas de Logística y Compras en actividades relativas a Almacenes, Transporte, Distribución y Atención al Cliente; Planificación y Control de Inventarios, Negociaciones y Compras Nacionales e Internacionales de Materias Primas, Empaque, Repuestos, Maquinarias y Suministros; Adiestramiento en negociación para fuerza de ventas, Importaciones y Exportaciones, para empresas de los sectores Químico, Farmacéutico, Cuidado Personal, Confitería, Petróleo, Consumo Masivo. Todo esto en los siguientes países: Alemania, Colombia, Ecuador, Centroamérica, España, México, Perú y USA.

Por otra parte, realizó entrenamientos en las áreas de Logística, Negociación y Compras Internacionales por 2 años en Alemania.