

---

## Supply Chain Institute: Στις 5/12 το 3ο workshop εφοδιαστικής με θέμα “CUSTOMER SERVICE & Logistics”

---

2023/11/21 15:07 στην κατηγορία LOGISTICS

---

Μετά τη μεγάλη επιτυχία των 2 πρώτων workshops ανταλλαγής γνώσεων και εμπειριών, έρχεται το 3<sup>ο</sup> και τελευταίο για το 2023 masterclass workshop εφοδιαστικής αλυσίδας με θέμα Customer Service.

Η ιδέα για τις **συναντήσεις ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας**, ξεκίνησε από την ανάγκη της αγοράς να συζητήσει με στελέχη, να ανταλλάξει εμπειρίες και καλές πρακτικές και να μάθει σε βάθος τον τρόπο με τον οποίο δουλεύουν σήμερα οι επιτυχημένες επιχειρήσεις.

Έτσι, τα στελέχη αποκτούν γνώση και διαγράφουν την στρατηγική που ταιριάζει καλύτερα στη δική τους επιχείρηση. Τα διαδραστικά workshops δεν είναι εκπαιδευτικά σεμινάρια. Είναι συναντήσεις γνώσης σε ένα νέο format.

Το **customer service** μίας επιχείρησης είναι νευραλγικής σημασίας, καθώς αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ επιχείρησης και πελάτη. Αντικατοπτρίζει την εταιρεία και η μακροβιότητα αυτής της σχέσης με τον πελάτη εξαρτάται από την εμπειρία που εισπράττει ο πελάτης. Τα logistics έχουν κορυφαίο λόγο στο customer service. Η ανάγκη διατήρησης **υψηλού επιπέδου customer service, απαιτεί πλήρως ορθολογική διαχείριση των πόρων** (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. Πώς τα logistics θα βελτιώσουν την εμπειρία του πελάτη; Πώς η εφοδιαστική αλυσίδα θα κάνει την επιχείρησή μας να ξεχωρίσει από τον ανταγωνισμό;

Το **3<sup>ο</sup> workshop εφοδιαστικής αλυσίδας “CUSTOMER SERVICE & Logistics”**, το οποίο θα πραγματοποιηθεί από το **Supply Chain Institute** και με την επιστημονική υποστήριξη της **PLANNING SA**, την Τρίτη **5/12/2023**, 9:00 πμ, στο Eleon Loft στον Βοτανικό, θα κινηθεί σε 3 υποενότητες:

1. Order Processing
2. Μεταφορά & Διανομή
3. Reverse Logistics & After Sales

Οι συμμετέχοντες θα λάβουν tips και σημεία προσοχής στις παρακάτω διαστάσεις:

- Κανόνες παραγγελιοληψίας - credit control -order to cash- μετατροπή σε εντολή συλλογής - order processing
- Κριτήρια αξιολόγησης customer Service - KPI's
- Μεταφορά και διανομή για βέλτιστο customer service
- Επιστροφές - παραλαβές - έλεγχος - αιτία επιστροφής
- Επίλυση θεμάτων πελατών - Διαχείριση παραπόνων
- Διαδικασίες στο After Sales

**Οι θέσεις είναι περιορισμένες** για να επιτευχθεί η **διάδραση**, ο ανοιχτός διάλογος με τους συμμετέχοντες και η άμεση απάντηση σε ερωτήματα. Στο τέλος θα βγουν συμπεράσματα που θα προάγουν τη σκέψη και τη γνώση των συμμετεχόντων. Το workshop απευθύνεται σε πάσης φύσεως επαγγελματίες εφοδιαστικής αλυσίδας (**μεσαία και υψηλόβαθμα στελέχη**) με ενδιαφέρον στους τομείς customer service, διαχείριση παραγγελίας, μεταφορά και διανομή, after sales service, διαχείριση παραπόνων. Live televoting θα διατρέχει όλο το workshop, από το οποίο θα προκύπτουν ενδιαφέροντα και χρήσιμα benchmarks για τις συζητήσεις στα στρογγυλά τραπέζια.

Περισσότερες πληροφορίες στο [www.scisce.eu](http://www.scisce.eu) ή στο **210-6180104**