



FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Referencial da Formação

Ação: Serviço ao cliente (UFCD 0487)

Carga Horária: 50 horas

Conteúdos Programáticos:

- Enquadramento e objetivos
 - Serviço ao cliente como medida de performance do sistema logístico, definindo standard de operação
 - Serviço ao cliente diferente de satisfação do cliente
 - Serviço ao cliente como medida de melhoria do serviço ao cliente

 - Passos para a definição dos objetivos do serviço ao cliente
 - Identificar dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa
 - Determinação da importância relativa a cada elemento do serviço logístico da empresa
 - Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
 - Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
 - Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente
 - Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos

 - Fases do serviço ao cliente
 - Pré venda
 - Definição e objetivos
 - Política (formal) de serviço a cliente
-

Cofinanciado por:



-
- Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
 - Estrutura e flexibilidade organizacional
 - Método e normas de efetivação de encomendas
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda
 - Informação de ruturas de produtos
 - Qualidade da equipa de vendas
 - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
 - Monitorização de níveis de stocks dos clientes
 - Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos
 - Melhoria contínua nos produtos e soluções
 - Comunicação das datas de entrega
 - Venda
 - Definição e objetivos
 - Elementos diretamente relacionados com a transação física
 - Prazos de entrega e ciclo de encomendas
 - Preparação da encomenda
 - Nível de stocks
 - Disponibilização de informação relativa à encomenda
 - Gestão de alternativas (prazos, produtos)
 - Condições dos produtos
 - Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.)
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda
 - Facilidade na colocação da ordem de encomendas
 - Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega

Objetivos Pedagógicos

- Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente.
- Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente.
- Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente.
- Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente.