

Milano, 4 giugno 2014

**Circolare n. 157/14**

Alle Aziende Associate

**Loro Sedi**

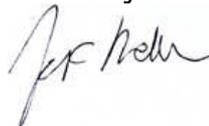
**Oggetto: Assologistica Cultura e Formazione - Corso di formazione "Supply Chain management: come creare valore per il cliente, logiche e metodo" - Milano, 13 giugno 2014**

Trasmettiamo in allegato il programma del Corso in oggetto contenente le modalità di adesione.

Per collegarsi alla relativa scheda di iscrizione, cliccare [qui](#).

Distinti saluti.

Il Segretario Generale  
Jean-François Daher



ASSOLOGISTICA - LA RIPRODUZIONE TOTALE O PARZIALE E' CONSENTITA ESCLUSIVAMENTE ALLE IMPRESE ADERENTI AD ASSOLOGISTICA

### PROGRAMMA:

#### PARTE PRIMA: FOCUS CLIENTE

Dalla segmentazione della clientela alla creazione di un Sistema di Customer Care sulla base del livello di servizio atteso

Come adattare il processo logistico-distributivo ai diversi segmenti di clientela

Come ascoltare i "segnali del mercato" e pianificare in modo collaborativo: CRP e analisi della domanda, il dualismo vendite/ logistica

Il ruolo dell'information technology: le piattaforme collaborative

Come misurare il livello di servizio percepito da parte dei clienti e quantificare il costo di erogazione del servizio

#### PARTE SECONDA - FOCUS COLLABORAZIONE

Evoluzione della Logistica: gli elementi chiave e le soluzioni operative

Outsourcing, quando, come e perché.

Il Provider Logistico: Scelta, contratto, KPI, partnership/collaboration-Tendenze, Logiche e Best Practice nel mercato globale

Attività:

Case history: Il SC management di un grande gruppo beverage/spirits



# MANAGEMENT

### DOCENTI:

DONATELLA RAMPINELLI - Assologistica CulturaeFormazione

### OBIETTIVI:

Puntualità e affidabilità della consegna sono requisiti di base per la qualità del servizio (logistico) al Cliente. Le aziende evolute vanno ben oltre: la comprensione, l'interazione con il Cliente diretto e col Consumatore finale diventano leve per creare valore lungo la filiera, personalizzando la relazione e condividendo o co-progettando le specifiche delle prestazioni da erogare.

Simili risultati richiedono competenze e contributi multifunzionali, poiché il Cliente "finale" diventi il protagonista capofila della catena di servizio. Il corso si propone di presentare e dibattere sulle strategie e sugli approcci più evoluti, di cura e gestione della relazione con i clienti, presentando casi reali di best practice.

**DESTINATARI:** Customer Service Manager, Supply Chain Manager, delle aziende di Produzione, di Distribuzione e degli Operatori Logistici

Quota di partecipazione è di 800 € + iva  
Quota di partecipazione SOCI è di 400 € + iva  
La sede del corso verrà comunicata alla conferma d'iscrizione.

**Segreteria Corsi:** Tel. 02 66989866

E-mail: [culturaformazione@assologistica.it](mailto:culturaformazione@assologistica.it)

[www.culturaeformazione.com](http://www.culturaeformazione.com)

Copyright© 2013 Assologistica CulturaeFormazione  
Questo presentazione non può essere utilizzata né riprodotta, in toto o in parte, senza l'autorizzazione degli autori.