

# Customer Service (Curs perfecționare)

supply chain  
management center

## Prezentare Generală

Odată cu conștientizarea importanței logisticii pentru o organizație competentă, a crescut și nevoia de dobândire a unor cunoștințe aprofundate în domeniu.

**Supply Chain Management Center** vine în întâmpinarea acestor companii prin organizarea de cursuri de perfecționare oferite partenerilor săi. Acestea sunt susținute de traineri certificați, specializați în domeniul logisticii, având o solidă pregătire teoretică și practică și fiind direct implicați în managementul companiilor de profil.

Cursurile dezvoltă noțiunile prezente în standardele de competență formulate de European Logistic Association – ELA pentru nivelul Master.

“**Customer Service**” reprezintă prima și cea mai importantă categorie a deciziilor strategice în logistică. Logistica înseamnă livrarea produsului potrivit, clientului potrivit, la locul potrivit, la momentul potrivit și la costurile și calitatea corespunzătoare. Cursul se desfășoară pe parcursul a 3 sesiuni și are o durată totală de 36 ore (o lună și jumătate).

## Cui ne adresăm?

Cursul aprofundează conceptele din activitatea de customer service și se adresează tuturor celor ce își doresc o mai bună înțelegere a modului în care se gestionează relația cu clienții, cum ar fi:

- **Manageri Supply Chain**
- **Manageri Logistică**
- **Manageri Achiziții**
- **Manageri Operațiuni**
- **Manageri de Customer Service**

## Tehnici de prezentare

Cursul va combina o serie de tehnici diverse care au ca scop furnizarea informațiilor necesare, stimularea gândirii creatoare, schimbul de idei, dezvoltarea capacității de concentrare a cunoștințelor dobândite și de elaborare a unui proiect:

- **Prezentare teoretică**
- **Exerciții aplicative individuale și pe echipe**
- **Discuții**
- **Dezbateri**
- **Simulări**

## Principalele puncte tratate în curs

### Sesiunea 1 - Introducere în Customer Service

- 1.1. Concepte de bază în Customer Service
- 1.2. Dezvoltarea relațiilor cu clienții
- 1.3. Customer Service în diferite organizații

### Sesiunea 2 - Instrumente și elemente de Customer Service

- 2.1. Elemente de Customer Service
- 2.2. Ciclul de timp al comenzii

### 2.3. Dezvoltarea unei politici de Customer Service

### Sesiunea 3 - Performanță și Best Practices în Customer Service

- 3.1. Sisteme și tehnologii utilizate în Customer Service
- 3.2. Costuri în Customer Service
- 3.3. Excelența în Customer Service. Best Practices

## Rezultate obținute

Creșterea capacității participanților de a aplica în practică noțiunile învățate. Deținerea unor instrumente de gestionare, evaluare și control a activității. Parcurgerea unui prim pas către dobândirea de competențe utile pentru certificarea ELA.

## Support curs

- Slide-uri
- Materialul de curs on-line
- Acces la informații suplimentare: dicționar, link-uri utile, glosar de termeni
- Fascicule conținând: reglementări, proceduri de lucru, studii de caz, exerciții, chestionare de analiză

## Materiale utilizate

- Slide-uri
- Articole
- Formulare de lucru
- Studii de caz
- Exerciții

## Contact

### Supply Chain Management Center SRL

Str. G-ral Alexandru Radovici, nr. 16, Et 5, Sector 2, București  
Telefon/Fax: +40-21.410.60.61; Mobil: +40-752.248.980  
E-mail: sales@supply-chain.ro  
Web: www.supply-chain.ro

*Vă urăm succes și așteptăm  
cu plăcere cazuri de succes  
prin abordări noi!*

*Adriana Pălășan*

**Managing Partner  
SCMC**