



Plataforma Formación Logística  
Grupo Alkes Cobweb

# CURSO DE LOGÍSTICA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL

Curso e-Learning

Grupo Alkes Cobweb Avda.Corts Catalanes, 5-7 08173 SANT CUGAT DEL VALLES +34 935 040 968

Tomando como base la Cadena de Valor, creada por M. Porter, el curso se centrará en el aprendizaje para aprender a gestionar uno de los procesos primarios de una cadena de Logística Integral en el marco de las Operaciones de la Compañía: La relación Cliente Canal, con una orientación que aporte como resultado Valor para los Clientes.

## CURSO SUPERIOR EN OPERACIONES Y LOGÍSTICA



El Módulo de Introducción tiene como objetivo plantear conceptos básicos para un óptimo aprovechamiento posterior del curso. Desarrolla en profundidad el término Valor y su acepción como valor añadido. Nos familiariza con la terminología técnica y específica y nos ayuda a entender la empresa como un ente integral en visión interna y, de relación, de competitividad y de valor añadido con los componentes de su entorno.

## CONTENIDOS

INTRODUCCION  
ESTRATEGIA COMPETITIVA  
CADENA DE VALOR  
ACTIVIDADES DE VALOR  
SISTEMA DE VALOR  
CONCLUSIONES

# CURSO DE LOGÍSTICA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL



Grupo Alkes Cobweb Avda.Corts Catalanes, 5-7 08173 SANT CUGAT DEL VALLES +34 935 040 968

## OBJETIVOS DEL CURSO

Proporcionar al alumno una visión actual y profunda del posicionamiento actual de la Logística, con especial incidencia en los últimos desarrollos en Gestión Logística del Servicio Postventa y Relación Cliente Canal.

Formar al alumno en las últimas novedades y tendencias en la gestión logística, proporcionándole los conocimientos necesarios sobre gestión logística del servicio Postventa y Relación Cliente Canal.

Favorecer al alumno en la toma de decisiones, la capacidad de detección, análisis y resolución de problemas a través de herramientas de gestión, simulaciones, modelos y casos.

**PERFIL DE LOS PARTICIPANTES:** El Curso en Gestión Logística del Servicio Postventa. Relación Cliente Canal, está orientado a todo aquel participante que quiera conocer, profundizar o actualizar su conocimiento profesional en redes de distribución, logística inversa y modelos colaborativos.

**MODALIDAD:** El curso en Gestión Logística del Servicio Postventa. Relación Cliente Canal, es totalmente e-Learning. El alumno tendrá acceso al Campus Virtual durante los 3 meses en los que están distribuidas las 60 horas del mismo. Las visitas presenciales a empresas colaboradoras, en caso de coincidir en sus fechas de matriculación, serán voluntarias.

## METODOLOGÍA

Adaptamos su forma de estudiar a un sistema de aprendizaje basado en las nuevas tecnologías. El uso del campus virtual facilita el acceso permanente a todos los recursos necesarios para adquirir los conocimientos del programa y las competencias clave. Nos basamos en el desarrollo de competencias de acuerdo con el Plan Bolonia (metodología por competencias): Conocimientos, habilidades y actitudes.

## CLAUSTRO DOCENTE

En Plataforma Formación Logística contamos con un excelente Claustro de docentes y profesionales especialistas en su área de impartición. Poseen una amplia experiencia profesional y empresarial en el ámbito de la Logística y las Operaciones. La Dirección de todos los programas corre a cargo de Javier Marín Lacasta, de reconocido prestigio en la formación logística y operacional. Actualmente realiza tareas docentes en las escuelas de negocio EAE, EUNCET, OBS e ICIL; imparte seminarios y formación in-company y es asesor empresarial de áreas funcionales relacionadas con la Logística de empresas de diversos sectores. El Curso en Gestión Logística del Servicio Postventa. Relación Cliente Canal está impartido por Juan Manuel Olmos.

## IMPORTE DEL CURSO:

325 €

*Con la garantía de:*





Plataforma Formación Logística  
Grupo Alkes Cobweb

Grupo Alkes Cobweb Avda.Corts Catalanes, 5-7 08173 SANT CUGAT DEL VALLES +34 935 040 968

# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL



El curso tiene como objetivo adquirir las competencias necesarias para dibujar una estructura basada en redes de distribución con canales simples o complejos, definiendo para cada uno los niveles de servicio adecuados. Se establecerá para cada target de clientes el modelo coste-beneficio, así como los requisitos necesarios para establecer un proceso de logística inversa.

El alumno podrá gestionar productos en comunión con el punto de venta en relaciones de colaboración con los actores del canal.

Este curso corresponde íntegramente al Módulo 5 ( en caso de formación optativa por itinerario) del Curso Superior de Operaciones y Logística

### **CONTENIDOS** (cápsulas)

- M5-RCC-01-CONCEPTO DE SERVICIO
- M5-RCC-02-REDES DE DISTRIBUCIÓN
- M5-RCC-03-LOGÍSTICA INVERSA
- M5-RCC-04-COSTE-BENEFICIO
- M5-RCC-05-MODELO COLABORATIVO

- Módulo de 60 horas, 5 cápsulas formativas
- 1 Sesión Magistral online
- Profesor: Juan Manuel Olmos
- Precio: 325 €

**RELACION CLIENTE CANAL**



# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL

### RELACION CLIENTE CANAL



#### CONTENIDOS

- CLIENTE EXTERNO E INTERNO
  - El servicio al cliente externo: Grado de Servicialidad, Plazo de entrega y Grado de Fiabilidad
  - El servicio al cliente interno: Marketing, Finanzas y Distribución
- OBJETIVOS DE SERVICIO
- OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO
- ESTRATEGIA DE SERVICIO
- NATURALEZA DE LAS DECISIONES LOGÍSTICAS

#### PALABRAS CLAVE

- ✓ Servicio
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Optimización
- ✓ Estrategia
- ✓ Decisiones logísticas

Cápsula  
**M5-RCC-01**  
CONCEPTO  
DE SERVICIO





Plataforma Formación Logística  
Grupo Alkes Cobweb

Grupo Alkes Cobweb Avda.Corts Catalanes, 5-7 08173 SANT CUGAT DEL VALLES +34 935 040 968

# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL



### CONTENIDOS

- ANALISIS DESCRIPTIVO DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN
  - Concepto de Canal de Distribución
  - Objetivos de Distribución: Generales y específicos
  - Criterios de clasificación de los canales de Distribución: Según la longitud del canal, según la tecnología de la compraventa y según la forma de organización
  - Funciones de los intermediarios
  - Mayoristas: Cash and Carry, Comercios mayoristas tradicionales y red de marcas
  - Diseño de modelos de distribución
  - Puntos de stock requeridos
  - Medios de fabricación y transporte a emplear
  - Desintermediación de mercados
- ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN
  - Estrategias generales de distribución: De desarrollo, de Enseña y de Redes
  - Estrategias en los canales de distribución
- ESTRATEGIAS SEGÚN EL CICLO DE VIDA
  - Decisiones de servicio
  - Estructuras de redes logísticas
  - Infraestructuras de redes logísticas

### PALABRAS CLAVE

- ✓ Canal de Distribución
- ✓ Intermediarios
- ✓ Estrategias de Distribución
- ✓ Ciclo de Vida
- ✓ Redes Logísticas

RELACION CLIENTE CANAL

Cápsula  
**M5-RCC-02**  
REDES DE  
DISTRIBUCIÓN



# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL

### RELACION CLIENTE CANAL



#### CONTENIDOS

- DEFINICIÓN DE LOGÍSTICA INVERSA
- IMPORTANCIA DE LA LOGÍSTICA INVERSA
- GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA INVERSA
- MERCADOS SECUNDARIOS
- LOGÍSTICA INVERSA Y MEDIO AMBIENTE
- LOGÍSTICA INVERSA EN EUROPA
- EJEMPLOS EN LA INDUSTRIA

#### PALABRAS CLAVE

- ✓ Gestión de la cadena de suministro
- ✓ Gestión de materiales
- ✓ Devolución
- ✓ Recuperación
- ✓ Return Management

Cápsula  
**M5-RCC-03**  
**LOGÍSTICA  
INVERSA**





Plataforma Formación Logística  
Grupo Alkes Cobweb

Grupo Alkes Cobweb Avda.Corts Catalanes, 5-7 08173 SANT CUGAT DEL VALLES +34 935 040 968

# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL



### CONTENIDOS

- INTRODUCCIÓN
- EL ENFOQUE ABC (Activities Based Costing)
- EL ENFOQUE DPP (Direct Product Profitability)
- EL CONTROL DE COSTES EN EL ALMACÉN
  - Conceptos básicos
  - Aspectos económicos
  - El proceso de coste
  - Diferentes enfoques en el sistema de costes: Global o funcional, operacional por proceso y enfoque por producto
  - El sistema de costes standard
- EL MODELO COSTE-BENEFICIO: GRÁFICA

### PALABRAS CLAVE

- ✓ Esfuerzo invertido
- ✓ Eficiencia
- ✓ Decisión
- ✓ Resultados
- ✓ Valorización

RELACION CLIENTE CANAL

Cápsula  
**M5-RCC-04**  
COSTE-BENEFICIO





# CURSO DE LOGÍSTICA

## GESTIÓN LOGÍSTICA DEL SERVICIO POSTVENTA. RELACION CLIENTE CANAL

### RELACION CLIENTE CANAL



#### CONTENIDOS

- COLABORACIÓN POR EXTERNALIZACIÓN
  - Servicio Común
  - Objetivos comunes
  - Medición de resultados comunes
- COLABORACIÓN EN LÍNEA
  - Category Manager
  - Trend Manager
  - Producto común
  - Objetivo de venta común
- COLABORACIÓN SECTORIAL
  - Comunidad Sectorial
  - Inversiones Comunes
  - I+D+I común
  - Internacionalización

#### PALABRAS CLAVE

- ✓ Externalización logística
- ✓ Colaboración empresarial
- ✓ Clusters
- ✓ Objetivos
- ✓ Comunidades

Cápsula  
**M5-RCC-05**

MODELO  
COLABORATIVO

