

# LA CALIDAD LOGÍSTICA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

**GLOBAL\_**  
**THINKING**  
GLOBAL LEADERS\_

**SEMINARIO PROFESIONAL – 16 h.**

**FORMATO: Presencial**

**ÁREA: Operaciones**

## OBJETIVOS

- » Capacitar a los asistentes para llevar a cabo una Gestión Logística basada en la Calidad.
- » Aprender cómo realizar un sistema basado en la Calidad en la función logística.
- » Conocer el concepto de logística inversa así como las alternativas a los productos que circulan por este canal.
- » Incidir en la importancia de la logística en inversa como arma estratégica de las empresas.
- » Desarrollar un sistema de trabajo para el diseño organizativo de la logística inversa.
- »

## PROGRAMA - FASES

- » Gestión de la calidad.
- » Calidad en la logística, ventas y servicio postventa.
- » La logística inversa, factor base en la calidad.
- » La logística inversa como arma estratégica.
- » Diseño organizativo para la logística inversa.
- » La gestión medioambiental en la empresa, relación con la logística inversa.

## METODOLOGÍA

### **PRESENCIAL:**

- » Aportaciones del claustro.
- » Casos prácticos individuales y grupales.
- » Role-plays.
- » Debate y análisis de situaciones reales.
- » Flipped classroom.

## A QUIÉN VA DIRIGIDO

- » Responsables de los departamentos de Compras, Logística, Producción, y a todos sus integrantes. Asimismo este programa puede aportar nuevos conocimientos a los responsables e integrantes de otras áreas empresariales.

*\*Información sujeta a posibles modificaciones en función del diseño final fruto de la propuesta con cliente.*