

# Logística Colaborativa & Agilidade no Atendimento a Cliente

O Novo Foco da Lucratividade e da Fidelização de Clientes

## SEMINÁRIOS TÉCNICOS

Com Douglas Lambert e Martin Christopher, entre outros.



## VISITAS TÉCNICAS

Dirigidas e Acompanhadas por J.G.Vantine e Professores da UNF

Jacksonville, FL  
Atlanta, GA  
22 a 27  
abril 2001



 Tradução Simultânea  
Inglês/Português/Inglês

Cooperação Técnica:



Realização:





## DOUGLAS M. LAMBERT

Professor de Transporte e Logística e Diretor do The Global Supply Chain Forum, na Fisher College of Business, The Ohio State University. Também catedrático da Cadeira de Transporte e Logística, Professor de Marketing e Logística, além de Diretor do The International Center for Competitive Excellence, na University of North Florida. Dr. Lambert lecionou em mais de 500 programas de desenvolvimento executivo nas Américas do Norte e do Sul, Europa, Ásia, Austrália e Nova Zelândia. É autor de *The Development of an Inventory Costing Methodology*, *The Distribution Channels Decision* e *The Product Abandonment Decision*; co-autor de *Management in Marketing Channels*, *Strategic Logistics Management* e *Fundamentals of Logistics Management*. Escreveu mais de 100 artigos. Em 1986, Dr. Lambert recebeu o CLM Distinguished Service Award por sua contribuição à logística. Detém um BA e MBA da University of Western Ontario e um Ph.D. da The Ohio State University. Dr. Lambert é co-editor do *The International Journal of Logistics Management*.

## DALE S. ROGERS

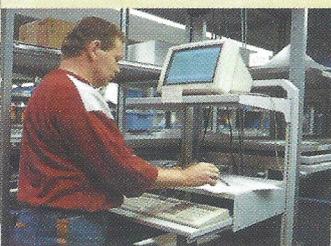
É catedrático visitante da Cadeira de Logística na University of North Florida. É também chairman do Reverse Logistics Executive Council, uma organização profissional dedicada à melhoria das práticas de logística reversa, e da E-Business Supply Chain Council, uma organização que propicia continuada compreensão das tecnologias de internet, o que impacta positivamente o supply chain. Antes de entrar para a vida acadêmica, Dale trabalhou como Diretor de Projetos e Diretor de Marketing para uma empresa de consultoria e software especializados em logística. Trabalhou em administração de materiais e manufatura na Harris Corporation e também como instrutor junto à Oldsmobile Division da General Motors. Dr. Rogers é consultor de várias empresas de porte. Tem artigos em publicações logísticas e é co-autor de *Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices*.

## MARTIN G. CHRISTOPHER

É Professor de Marketing & Logística na Cranfield School of Management, em Cranfield - Inglaterra. É notadamente reconhecido como a principal autoridade no campo da logística na Europa e tem proferido palestras sobre administração de marketing e logística, na Europa, EUA, Austrália e Ásia. É membro do Conselho do *Institute of Logistics & Transport*, além de diretor de duas empresas no setor de serviços. Dr. Christopher é autor de vários livros e artigos sobre logística e marketing. Foi editor do *International Journal of Physical Distribution and Materials Management*, de 1971 a 1987; atualmente é co-editor do *The International Journal of Logistics Management*. É Ph.D. pela Cranfield School of Management.

## TERRANCE L. POHLEN

É Professor Assistente de Business Logistics, na University of North Florida. Possui mais de vinte anos de experiência logística na Força Aérea dos Estados Unidos e também serviu na Graduate School of Acquisition and Logistics Management, do Air Force Institute of Technology, e na The Ohio State University. Dr. Pohlen desenvolveu e participou de várias implementações governamentais e comerciais de activity-based costing (ABC). Seus interesses em pesquisa incluem supply chain metrics e o exame do efeito de informações de custo mais acuradas sobre as estruturas de supply chain e o processo decisório logístico. Recebeu o título de BS em Marketing da Moorehead State University, MS em Logística do Air Force Institute of Technology e MABA e Ph.D. da The Ohio State University. É palestrante frequente na conferência anual do Council of Logistics Management e participou de programas de educação executiva na University of North Florida, Northwestern University, University of North Texas e The Massachusetts Institute of Technology. Artigos seus foram publicados no *Journal of Business Logistics*, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, *The International Journal of Logistics Management*, *Distribution, Transport Topics*, *Air Force Journal of Logistics* e *The Logistics Handbook*.



# PROGRAMAÇÃO

## 22 DE ABRIL, 2001 - DOMINGO

Chegada - Marriott Sawgrass Resort  
- Ponte Vedra Beach, Flórida

19:00 - Jantar de Abertura Oficial da INTERLOG USA'2001

## 23 DE ABRIL, 2001 - SEGUNDA-FEIRA

Café da manhã

8:30 - Transações entre Grupos de Mercados

*Dale Rogers*

- Ambiente atual de Transações entre Grupos de Mercado
- Objetivos e Tipos de Transações
- Impacto das Transações na Empresa
- Softwares e Databases que Otimizam as Transações
- Evolução dos Grupos de Mercados Virtuais

10:00 - Intervalo

10:30 - Logística Comparada a Supply Chain Management

*Douglas Lambert*

- Os Processos de Supply Chain Management
- Estruturando o Supply Chain
- A Importância da Tecnologia da Informação

12:00 - Almoço

13:00 - Estratégias para Criar Agilidade em Supply Chain

*Martin Christopher*

- Transformações Fundamentais no Ambiente de Negócios
- O que é Agilidade?
- Identificando Pontos de Ruptura em Supply Chain
- Sete Passos para Obter Agilidade

14:30 - Intervalo

15:00 - Análise da Lucratividade do Cliente

*Douglas Lambert*

- Custos Logísticos e o Bottom-Line
- Principais Deficiências dos Sistemas Contábeis das Empresas
- Implementando Relatórios de Performance
- O Impacto das Estratégias de Canais de Distribuição na Lucratividade da Empresa

16:30 - Encerramento do Dia

## 24 DE ABRIL, 2001 - TERÇA-FEIRA

Café da manhã

8:30 - Alinhando as Estratégias às Múltiplas Interfaces em Supply Chain

*Dale Rogers*

- Introdução e Lançamento de Novos Produtos
- Gerenciamento do Ciclo de Vida do Produto no Foco do Supply Chain
- Impacto das Estratégias de Canais de Distribuição nas Operações Logísticas
- Integração da Estratégia de Marketing

10:00 - Intervalo

10:30 - Gerenciamento Estratégico do Ciclo do Pedido  
*Martin Christopher*

- Compressão de Tempo em Supply Chain
- Oportunidades de Ganho no Ciclo do Pedido
- Ferramentas de Estruturação para o Supply Chain
- Gerenciando Gargalos em Supply Chain para Redução do Ciclo do Pedido

12:00 - Almoço

13:00 - Gerenciando a Logística no Supply Chain Virtual  
*Martin Christopher*

- As Redes de Organizações Virtuais Emergentes
- Cooperar para Competir
- O Compartilhamento Transparente das Informações
- A Logística das Empresas de Internet

14:30 - Intervalo

15:00 - Medindo Valor pela Ótica do Cliente

*Douglas M. Lambert*

- Indicadores Métricos de Valor
- Co-relação entre Valor e Retorno Financeiro
- Como Vender Valor aos Clientes
- Estudo de Casos

16:30 - Encerramento do Dia

## 25 DE ABRIL, 2001 - QUARTA-FEIRA

Café da manhã

9:00 - Partida para Visitas Técnicas

10:00 - Visita:

**GM Parts Distribution Center - Jacksonville, FL**

12:00 - Almoço

14:00 - Visita:

**Publix Distribution Center - Jacksonville, FL**

Vôo para Atlanta, Georgia

## 26 DE ABRIL, 2001 - QUINTA-FEIRA

Café da manhã

9:00 - Partida para Visitas Técnicas

10:00 - Visita:

**Mary Kay Cosmetics - Duluth, GA**

12:00 - Almoço

14:00 - Visita:

**Colgate-Palmolive Distribution Center - Smyrna, GA**

16:00 - Retorno ao Hotel

## 27 DE ABRIL, 2001 - SEXTA-FEIRA

Café da manhã

9:00 - Partida para Visitas Técnicas

10:00 - Visita:

**NCR Retail Operations e Menlo Logistics - Distribution Center - Atlanta, GA**

12:00 - Almoço

14:00 - Visita:

**KIA Parts Distribution - Atlanta, GA**

16:00 - Retorno ao Hotel

17:00 - Reunião de Encerramento Oficial da INTERLOG USA'2001

## 28 DE ABRIL, 2001 - SÁBADO

Retorno ao Brasil



**GENERAL MOTORS  
PARTS DISTRIBUTION  
CENTER (PDC)**

**25 de Abril/2001 - Jacksonville - FL**

O PDC de Jacksonville é o centro de distribuição modelo para a Operação de Peças de Serviço da General Motors. A GM migrou de cinco grandes centros de distribuição para vários de tamanho médio. A Operação de Peças de Reposição da GM adotou como padrão para seus outros centros de distribuição os processos e o layout das instalações de Jacksonville. O PDC de Jacksonville tem aproximadamente 300.000 pés quadrados e 175 funcionários, distribuindo mais de 20.000 linhas diariamente. A operação de Jacksonville atende revendedoras de veículos com peças de reposição nas regiões da Flórida, Geórgia do Sul, Leste do Alabama e Carolina do Sul. O PDC de Jacksonville recebe material das plantas GM principalmente em Michigan, por caminhão e trem, e distribui por caminhão no Sudeste dos Estados Unidos. Também distribui peças a vários países da América do Sul.



**PUBLIX  
DISTRIBUTION  
CENTER**

**25 de Abril/2001 - Jacksonville - FL**

Visita a um amplo centro de distribuição, que atende a supermercados nas regiões do Norte da Flórida e Sul da Geórgia. Este centro de distribuição recebe embarques a granel de grandes produtores alimentícios, fornece armazenagem à cadeia supermercadista e distribui diariamente produtos de ampla variedade, de enlatados a congelados. A Publix Foods é uma das maiores cadeias de supermercado de alto nível no Sudeste dos Estados Unidos. É o sexto maior supermercado dos Estados Unidos, com vendas acima de 13 bilhões de dólares. A Publix tem sido citada pela revista Fortune como uma das "100 Melhores Empresas para Trabalhar" e uma das "Empresas Mais Admiradas."



**COLGATE-PALMOLIVE**

**26 de Abril/2001 - Symrna - GA**

O centro de distribuição da Colgate-Palmolive oferece uma visão diferente de operações em centro de distribuição no contexto do supply chain. Colgate Palmolive é um dos maiores fabricantes de produtos de consumo no mundo. O centro de distribuição de Atlanta recebe produtos das fábricas da Colgate Palmolive e distribui aos centros de distribuição de seus maiores clientes, como a Walmart, Kmart, Target, Kroger e Winn-Dixie. A visita propiciará uma diferente perspectiva através da observação de movimentações muito volumosas de produto e embarque.



**MARY KAY COSMETICS**

**26 de Abril/2001 - Duluth - GA**

O centro de distribuição da Mary Kay em Duluth, GA recebe cosméticos das fábricas Mary Kay e os distribui diretamente a gerentes de vendas regionais e 750.000 representantes de vendas independentes. O CD manuseia grandes volumes de pequenos pedidos, tanto para embarques domésticos quanto internacionais. As vendas da Mary Kay Cosmetics ultrapassam a cifra de 1 bilhão de dólares, em 35 países diferentes.



**27 de Abril/2001 - Atlanta - GA**

O centro de distribuição da NCR dá suporte ao equipamento no ponto de venda e oferece soluções totais para o cliente do varejo, incluindo equipamentos, peças e suprimentos. O centro de distribuição é administrado por um operador logístico, a Menlo Logistics. Esta visita cobrirá o recebimento, armazenagem e embarque de equipamentos eletrônicos e suprimentos para o ponto de venda, bem como o empacotamento dos equipamentos e as soluções de suporte a seus clientes. Também cobrirá o relacionamento de terceirização existente entre a NCR e a Menlo Logistics. O gerente do centro de distribuição que conduzirá a visita é brasileiro.



**27 de Abril/2001 - Atlanta - GA**

O centro de distribuição da KIA é uma instalação estado-da-arte, que foi recentemente concluída em Lawrenceville, GA. As instalações de 300.000 pés quadrados fornecem peças de reposição e garantia em suporte a revendedoras de veículos KIA no sudeste dos Estados Unidos. Esta visita envolverá o recebimento de peças de reposição de fornecedores domésticos e internacionais e uma operação volumosa de embarque em suporte às revendedoras KIA. A KIA USA possui uma rede de 600 concessionárias e vendas que superaram 165.000 veículos em 2000.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**PARA INFORMAÇÕES E RESERVAS**

**TEL.: (11) 3078.5444**

**FAX: (11) 3167.4733**

**REALIZAÇÃO**



**AV. NOVE DE JULHO, 4877 - 10º ANDAR  
CEP 01407-200 - SÃO PAULO, SP  
E-mail: logistics@vantine.com.br**