

# INTERLOG USA '96

International Advanced Logistics Study Tour

## Creating Customer Value with Logistics Strategies

**Como Criar Valor Competitivo Usando a Estratégia Logística**

▶ **Acompanhamento Técnico Integral**  
Douglas M. Lambert & J. G. Vantine

▶ **Certificados**  
University of North Florida  
Disney University

▶ **Seminários**  
Douglas M. Lambert, Ph.D.  
Bernard La Londe, Ph.D.

▶ **Visitas Técnicas**  
Ryder Logistics / J. C. Penney  
Procter & Gamble / Excel Logistics  
Wal-Mart / Whirlpool/KP Logistics

ESTUDE

LOGÍSTICA

COM QUEM

SABE E FAZ

**ATLANTA - ORLANDO / USA**  
**11 a 19 de outubro / 96**

 Tradução Simultânea  
Inglês-Português-Inglês

Colaboração

**N** UNIVERSITY OF  
NORTH  
FLORIDA



Realização

**VANTINE & ASSOCIADOS**

**10** anos  
VANTINE & ASSOCIADOS

## J. G. VANTINE

Ao preparar a programação da INTERLOG USA'96, tivemos toda a preocupação em oferecer o que há de mais atual na logística americana, contando com toda a experiência da VANTINE & ASSOCIADOS e da "UNIVERSITY OF NORTH FLORIDA". Ao contrário de algumas empresas e profissionais que estão vendo a logística como um "modismo", e às vezes até deturpando a conceituação geral, a nossa missão apresenta todo o contexto tecnicamente correto.

A logística é um processo em permanente evolução, e sua abrangência cada vez mais ampla, engloba atividades estratégicas e táticas-operacionais, e sendo assim, é importante a permanente atualização, pois inúmeros fatores contribuem para a transformação contínua e sistêmica da gestão dos negócios. Desejamos destacar três fortes geradores importantes ao processo logístico:

- ✓ complexidade da globalização mercadológica
- ✓ crescimento exponencial da telemática
- ✓ estabilidade econômica do Brasil

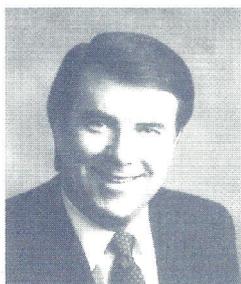


Os participantes da INTERLOG USA'96 terão portanto, uma oportunidade excepcional de aprender o "up to date" do estado da arte da Logística, com seminários exclusivos dos professores Douglas Lambert, Ph.D e Bernard LaLonde, Ph.D, considerados os melhores professores americanos da "University of North

Florida" e da "Ohio State University". Além disso, terão a única chance de participar de um seminário exclusivo da "Disney University", customizado para a nossa realidade. Tudo isso entremeado com visitas técnicas selecionadas entre as melhores, e com acompanhamento técnico integral do prof. Lambert e equipe da VANTINE & ASSOCIADOS. E para coroar o êxito de sua participação, haverá certificados oficiais da University of North Florida e da Disney University.

**Não dá para perder essa oportunidade!**  
**A relação custo-benefício é extraordinária!**

**J.G.VANTINE**



## DOUGLAS M. LAMBERT, PH.D.

Raymond E. Mason Professor of Transportation and Logistics da "Ohio State University", após sua estada como Prime F. Osborn III Eminent Scholar Chain in Transportation, professor de Marketing e

Logística e diretor do "The International Center For Competitive Excellence" da University of North Florida, Jacksonville, EUA.

Anteriormente foi diretor do Centro de Marketing Estratégico e Logística da University of South Florida, e Professor de Marketing e Logística Michigan State University.

Dr. Lambert possui extensa experiência internacional, ministrando seminários anuais no Japão, Austrália, Inglaterra, Canadá, Dinamarca, Espanha, França, Alemanha, Chile, Argentina, Brasil entre outros. Presta assessoria a empresas de ponta como: AT&T, J&T, 3M, SHELL, XEROX, IBM, FEDEX. Através da cooperação técnica com a VANTINE & ASSOCIADOS, possui amplo conhecimento sobre a realidade brasileira.

## BERNARD JOSEPH LALONDE, MBA

"Emeritus" da Fisher College of Business na "The Ohio State University". Reconhecido por suas contribuições em Logística e Pesquisa. Dr. LaLonde recebeu a "Eccles Medal", premiado pela "Society of Logistics Engineers

(1975)", o "CLM Distinguished Service Award (1976)" e o "Syracuse University Harry E. Salzberg Medallion", possui o título de MBA pela "University of Detroit" e o Ph.D. pela "Michigan State University".

Dr. LaLonde é consultor de empresas. Conferencista mundialmente reconhecido, já ministrou diversas palestras na Europa, Canadá, Japão e Austrália.

Membro do "Journal of Business Logistics". Desenvolveu programas para diversos livros, além de expressivo contribuinte para jornais com foco empresarial.



## VISITAS TÉCNICAS

■ **RYDER DEDICATED LOGISTICS**

Considerada a líder entre os operadores logísticos americanos, é um excelente "benchmarking" sobre as aplicações de métodos de desempenho de qualidade e produtividade em logística. Essa empresa já possui filiais na Argentina e no Brasil.

■ **J. C. PENNEY**

Uma das maiores redes de magazines americanas, e também uma das pioneiras e líderes do varejo, é um dos melhores exemplos de "supply chain management". A unidade a ser visitada em Atlanta é o "J.C. Penney Catalog Distribution Center", ou seja, a unidade logística de vendas por telemarketing.

■ **PROCTER & GAMBLE**

Essa unidade de Atlanta é um dos melhores exemplos de Parceria Logística (Strategic Logistics Partnership). Essa central de distribuição com 37.000 m<sup>2</sup> é totalmente operada pela EXCEL LOGISTICS, maior operador logístico da Inglaterra, agora também uma das maiores dos EUA.

■ **WAL-MART**

Maior rede de varejo do mundo (previsão de faturamento de 100 bilhões de dólares em 1996), é também a líder em inovações logística e a mais avançada do mundo na utilização do "ECR - Efficient Consumer Response" e do "SCM - Supply Chain Management".

■ **WHIRLPOOL / KP LOGISTICS  
Quality Express**

Trata-se da maior empresa do mundo na produção e distribuição de eletrodomésticos, inclusive possuindo atividades no Brasil. Esta visita é uma grande chance de ver uma parceria plena entre em operador logístico (KP Logistics), na execução dos serviços de distribuição de seus produtos num sistema denominado "Quality Express"

## SEMINÁRIO

Como ocorre todos os anos, a formatação desse seminário é desenvolvida em conjunto com o professor Lambert, visando a melhor qualidade e conteúdo. O programa desse ano tem como tema central "CREATING CUSTOMER VALUE: Competitivo Usando a Estratégia Logística. A programação detalhada do seminário é a seguinte:

**14/10/96 (segunda-feira)**

08:00 am Café da Manhã

08:30 am "Supply Chain Management"

- ◆ Conceito geral de "Supply Chain"
- ◆ Definições técnicas do SCM
- ◆ Interfaces no SCM

10:00 am Coffee Break

10:30 am "Supply Chain Management" (continuação)

- ◆ Apresentação de estudos de "cases"
- ◆ Como identificar as melhores práticas do SCM
- ◆ Fases para implantação do SCM
- ◆ Como desenvolver indicadores para suporte do SCM

12:00 noon Almoço

01:00 pm **Visita técnica: "RYDER DEDICATED LOGISTICS"**

05:00 pm Término visita técnica - retorno para o hotel

**15/10/96 (terça-feira)**

08:00 am Café da Manhã

08:30 am "Como desenvolver e implantar parceria estratégica para SCM"

- ◆ O modelo de desenvolvimento de parceria
- ◆ Quando a parceria deve ou não ser utilizada
- ◆ Fatores necessários para o sucesso da parceria
- ◆ Fatores facilitadores para implantação do SCM

10:00 am Coffee Break

10:30 am "Como desenvolver e implantar parceria estratégica para SCM" (continuação)

- ◆ Implantação de modelo
- ◆ Diretrizes para medição de desempenho
- ◆ Como determinar o nível ideal de parceria
- ◆ Como executar os componentes de parceria
- ◆ Aplicações gerenciais do modelo de parceria em SCM

12:00 noon Almoço

## V&A

pessoalmente por J.G.Vantine na própria Universidade, em  
 técnico, além de ser dirigido para a nossa realidade brasileira.  
 "E WITH LOGISTICS STRATEGIES", ou seja: Como Criar Valor  
 seminário e das visitas técnicas é a seguinte:

### pm **Visita técnica "J.C. Penney Catalog Distribution Center"**

pm Término da visita técnica - retorno ao hotel

### **10/96 (quarta-feira)**

am Café da Manhã

### am **Visita técnica "PROCTER & GAMBLE/ EXCEL LOGISTICS"**

noon Almoço

### pm **Visita Técnica "WAL-MART"**

pm Término da visita técnica - retorno ao hotel

### **10/96 (quinta-feira)**

am Café da Manhã

### am **Visita técnica "WHIRLPOOL/KP LOGISTICS"**

noon Almoço

pm Viagem para Orlando

### **10/96 (sexta-feira)**

am Café da Manhã

### am **Seminário "SERVICE DISNEY STYLE"**

noon Almoço

### pm **Seminário "MANAGEMENT DISNEY STYLE"**

pm Término Seminário - retorno ao hotel

### **10/96 (sábado)**

am Café da manhã

### am **Work shop "Aplicação de Técnicas Aprendidas à Realidade Brasileira"**

noon Encerramento INTERLOG USA'96

pm Retorno para o Brasil



## **ESTILO DISNEY DE SERVIÇO AO CLIENTE**

### **INTRODUÇÃO**

- ◆ Definição da Qualidade de Serviço
- ◆ Visão Geral sobre Qualidade de Serviço: Focando as Necessidades do Cliente

### **A IMPORTÂNCIA DE CONHECER SEUS CLIENTES**

- ◆ Quem são os Clientes da Walt Disney World?
- ◆ Quais são as Expectativas destes Clientes?
- ◆ Métodos e Investigações

### **COMO DESENVOLVER SEUS OBJETIVOS DE SERVIÇOS**

- ◆ Introdução - Metas e Padrões de Serviço
- ◆ Definição de Metas de Serviço
- ◆ Introdução de Padrões de Serviço

### **A IMPORTÂNCIA DO GRUPO**

- ◆ Introdução
- ◆ Definição de Grupos
- ◆ Atenção do Detalhe

### **CONCIENTIZAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- ◆ Introdução: Pessoas e Sistemas
- ◆ Toque Mecânico x Toque Pessoal
- ◆ Suporte de Sistema Interno

### **MESURAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- ◆ Métodos Disney para a Avaliação da Qualidade do Serviço
- ◆ Estratégias para Recuperação do Serviço

## **GERENCIAMENTO DISNEY**

### **O PAPEL DAS PESSOAS NA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- ◆ Nós fazemos a Magia e a Alegria, através das pessoas
- ◆ Momentos Mágicos

### **UNIFICAÇÃO DA CULTURA**

- ◆ Definição da Cultura
- ◆ Componentes da Cultura Disney
- ◆ Seleção, Treinamento, Comunicação e Comprometimento

### **SELECIONANDO O ELENCO DISNEY**

- ◆ O Processo de Recrutamento Disney
- ◆ Expressando as Técnicas

### **TREINAMENTO DISNEY: PREPARANDO O ELENCO**

- ◆ Processos de Orientações
- ◆ Orientação Visual
- ◆ Treinamento em Grupo
- ◆ Desenvolvimento não-tradicional

### **COMUNICAÇÃO, DISNEY**

- ◆ Métodos Informais de Comunicação
- ◆ Instrumentos de Comunicação

### **CRIANDO UM AMBIENTE DE COMPROMETIMENTO**

- ◆ Criando um Ambiente Positivo de Trabalho
- ◆ Papel das Atividades
- ◆ Seleção dos Serviços Realizados
- ◆ Programa Disney

# PROGRAMAÇÃO GERAL

DIA	Out / 11 sexta-feira	Out / 12 sábado	Out / 13 domingo	Out / 14 segunda- feira	Out / 15 terça-feira	Out / 16 quarta- feira	Out / 17 quinta- feira	Out / 18 sexta-feira	Out / 19 sábado	Out / 20 domingo
LOCAL	São Paulo	Atlanta	Atlanta	Atlanta	Atlanta	Atlanta	Atlanta / Orlando	Orlando	Orlando / São Paulo	São Paulo
MANHÃ		Chegada Hotel Sheraton Colony Square	LIVRE	Café-da- manhã  Seminário "Como Criar Valor Competitivo Usando a Estratégia Logística" 1ª Parte  Almoço	Café-da- manhã  Seminário "Como Criar Valor Competitivo Usando a Estratégia Logística" 2ª Parte  Almoço	Café-da- manhã  Visita Técnica <b>PROCTER AND GAMBLE</b>	Café-da- manhã  Visita Técnica <b>WHIRLPOOL / KP LOGISTICS</b>	Café-da- manhã  Seminário "Service Disney Style"  Almoço	Café-da- manhã  Mesa Redonda e Encerramento da Jornada	07hs30 Chegada Aeroporto de Cumbica
TARDE		Coquetel de Apresentação / Abertura da Jornada	LIVRE	Visita Técnica <b>RYDER DEDICATED LOGISTICS</b>	Visita Técnica <b>J. C. PENNEY CATALOG DISTRIBUTION CENTER</b>	Visita Técnica <b>WAL-MART (Sam's Club)</b>	Embarque para Orlando	Seminário "Management Disney Style"	LIVRE	
NOITE	Embarque para Atlanta	LIVRE	LIVRE	LIVRE	LIVRE	LIVRE	Chegada Hotel All Star Sports  LIVRE	LIVRE	Embarque para São Paulo	

RESERVE NA SUA  
AGENDA E SOLICITE  
INFORMAÇÕES  
ADICIONAIS.

## INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES:

FONE: (011) 853.5444

FAX: (011) 3064.9733

vantinelogistics@ibm.net

**INSCREVA-SE  
JÁ E PAGUE  
PARCELADO!**

CIA. AÉREA OFICIAL:



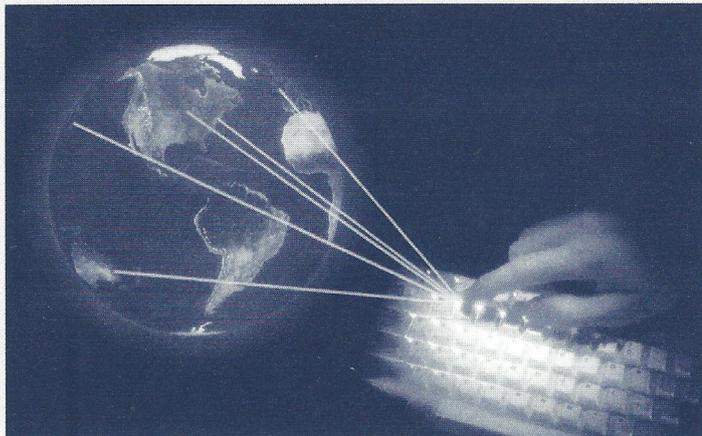
**VARIG**

REALIZAÇÃO:

**VANTINE  
& ASSOCIADOS**

## EVENTOS OUTUBRO '96

Visando oferecer maior aproveitamento de sua viagem para participar do INTERLOG USA'96, produzido e organizado pela VANTINE & ASSOCIADOS, indicamos outros eventos de logística que acontecerão na mesma sequência de datas, e na mesma região, ou seja: Orlando e Miami Beach. Não sendo partes integrantes da INTERLOG USA'96, não haverá acompanhamento técnico nem tradução simultânea por parte da VANTINE & ASSOCIADOS. No entanto, caso você tenha interesse, estamos à disposição para orientá-lo.



PLANNING FOR VIRTUAL RESPONSE  
OCTOBER 20-23, 1996

# ANNUAL 96

## CONFERENCE

COUNCIL OF LOGISTICS MANAGEMENT  
ORLANDO, FLÓRIDA

O "Council of Logistics Management" é a maior associação de profissionais do mundo, e a conferência anual que ocorrerá esse ano no período de 20 a 23 de outubro na cidade de Orlando, é o mais importante evento reunindo cerca de 5.000 participantes. O tema central desse ano é "PLANNING FOR VIRTUAL RESPONSE" e inclui 37 temas específicos com mais de 120 palestras além de eventos especiais, e grande exposição de livros e publicação.

## The International Food Logistics Forum

October 25-26, 1996  
Miami Beach, Florida

Trata-se de um seminário de dois dias (25 e 26) a ser realizado em Miami Beach, promovido pelo "The Food Logistics Institute" e dirigido pelo Dr. Ed. Frazelle, diretor executivo do "The Logistics Institute at Georgia Tech". Além dos temas técnicos voltados para a logística da cadeia alimentícia, o seminário apresentará estudos de "cases" de sucesso da Europa, EUA, Japão e América do Sul.

**ESTES EVENTOS NÃO SÃO PARTES  
INTEGRANTES  
DA INTERLOG USA'96**

**EXHIBITOR PROSPECTUS**  
SOLUTIONS FOR MIS, TRANSPORTATION, HUMAN RESOURCES, AND DISTRIBUTION LOGISTIC SPECIALISTS  
October 27-30, 1996  
Miami Beach Convention Center  
Miami Beach, Florida

**PRODUCTIVITY**

Esse evento, denominado "NAWGA/IFDA 1996 FOOD INDUSTRY PRODUCTIVITY CONFERENCE & EXPOSITION" será realizado no período de 27 a 30 de outubro em Miami Beach, promovido pela NAWGA (Associação Americana de Atacadistas e Distribuidores), IFDA (Associação Americana da Indústria de Alimentos) e GMA (Associação Americana de Varejo). A exposição reunirá cerca de 250 expositores e as conferências abordarão temas específicos sobre Transporte, Distribuição Física e Logística, para a cadeia de produção e distribuição de alimentos.