

SEMINÁRIO INTERNACIONAL

**LOGÍSTICA
&
LUCRATIVIDADE**

Como Aumentar a Lucratividade da Empresa
Através da Estratégia Logística

Prof. **Douglas M. Lambert**, Ph. D.

São Paulo, 13 e 14 de Julho de 1993

**VANTINE
& ASSOCIADOS**
CONSULTORIA - LOGÍSTICA - DISTRIBUIÇÃO

ESTRATÉGIA LOGÍSTICA E O IMPACTO NA LUCRATIVIDADE

Logística é uma velha ciência que começou com as necessidades de suprimentos militares nas frentes de batalha, distantes de suas bases e de seus recursos. Hoje a Logística é uma nova ciência para a sobrevivência das empresas diante das pressões do ambiente competitivo, onde nas frentes de batalha estão os clientes, não para serem derrotados, mas sim conquistados. As estratégias logísticas das maiores empresas mundiais estão suportadas por dois grandes objetivos:

- 1) o preço do produto no ponto de venda e
- 2) a qualidade de serviço de atendimento ao cliente.

A exemplo do que já está ocorrendo na Europa e nos Estados Unidos, duas ferramentas serão as chaves da competitividade: **Tecnologia e Logística**, sendo esta hoje entendida como a maior fonte de competitividade, tanto no enfoque da produtividade via eficiência operacional como da qualidade via resposta rápida (ECR - *Efficient Consumer Response*) no atendimento dos requerimentos dos clientes.

O SUCESSO DAS EMPRESAS PASSA PELA LOGÍSTICA.



PROGRAMA

1. USANDO A ESTRATÉGIA LOGÍSTICA PARA OBTER VANTAGEM COMPETITIVA

- A importância do Serviço ao Cliente no ambiente econômico atual
- O Serviço ao Cliente e o Mix de Marketing da empresa
- Níveis e custos do Serviço ao Cliente
- Uma visão geral da metodologia do Serviço ao Cliente

2. O ESTABELECIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO AO CLIENTE

- Quem deve ser entrevistado/pesquisado?
- Desenvolvimento e pré-testes do questionário
- Análise dos resultados
- Identificação de oportunidades

3. ANÁLISE DE FALHAS E O PROGRAMA DE QUALIDADE DE SERVIÇOS

- Identificação das falhas entre as necessidades do cliente e o desempenho da empresa e seus principais concorrentes
- Desenvolvimento de estratégias para cobrir falhas
- A função do Benchmarking

4. MEDIDAS DE DESEMPENHO DO SERVIÇO AO CLIENTE

- O que deve ser mensurado?
- Desenvolvimento de um banco de dados
- Identificação de oportunidades para melhoria do desempenho

5. MEDIÇÃO DO IMPACTO DA LOGÍSTICA NA LUCRATIVIDADE

- A Logística e o "bottom line"
- As principais falhas dos sistemas de contabilidade das empresas
- Índices de lucratividade do cliente e do produto

6. OPORTUNIDADES DE AUMENTO DA LUCRATIVIDADE EM LOGÍSTICA

- O que deve ser mensurado?
- Como reduzir custos de transporte
- Administração de estoques visando o lucro

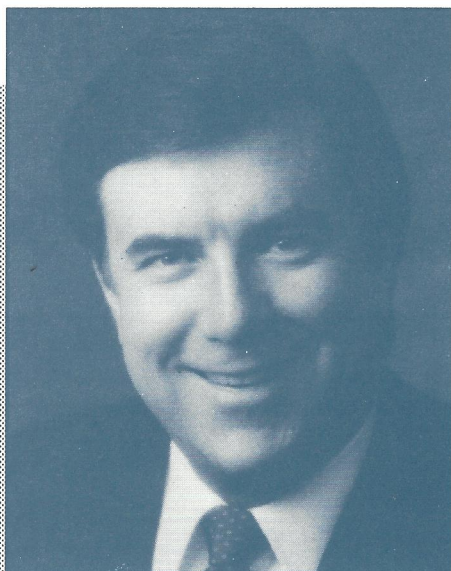
7. ESTRATÉGIAS LOGÍSTICAS COMPETITIVAS

- Diferenciação de serviço
- Redução de custo
- Parcerias estratégicas

8. A LOGÍSTICA NA DÉCADA DE 90 - EVOLUÇÃO E TENDÊNCIA

- As principais proposições para os anos 90
- Integração funcional
- Foco externo

DOUGLAS M. LAMBERT



Prime F. Osborn III Eminent Scholar Chair in Transportation. Professor de Marketing e Logística e Diretor do "The International Center For Competitive Excellence" da University of Florida, Jacksonville, EUA.

Participou até o momento de mais de 250 programas de desenvolvimento executivo na Universidade de Boston, The Cranfield School of Management (UK), Massachusetts Institute of Technology e Michigan State University, entre outras, além de empresas de porte como American Telephone and Telegraph, Bristol-Myers Company, China Productivity Center, Council of Logistics Management, Johnson & Johnson, Kimberly-Clark Corporation, 3M, Shell Oil Company, Union Carbide Corporation, Xerox Corporation, IBM Corporation, Federal Express e Japan Management Association, entre outras.

É autor de **The Development of an Inventory Costing Methodology** (NCPDM, 1976), **The Distribution Channels Decision** (NAA/SMA, 1978) e **The Product Abandonment Decision** (NAA/SMA, 1985), e co-autor de **Management in Marketing Channels** (McGraw Hill, 1980) e **Strategic Logistics Management**, Third Edition, (Richard D. Irwin, 1993). Tem mais de 100 artigos publicados nas mais prestigiosas revistas técnicas do mundo, entre outras: "Industrial Marketing Management", "International Journal of Marketing", "Journal of Business Logistics", "Journal of Purchasing and Materials Management", "Transportation and Distribution Management".

Dr. Lambert é membro destacado do "Council of Logistics Management", tendo sido responsável pela programação técnica de várias conferências anuais da referida associação. Entre 1982 e 1989, Dr. Lambert foi editor do "International Journal of Physical Distribution and Materials Management". Em 1990, Dr. Lambert e o Professor Martin Christopher da Cranfield University (U.K.) fundaram a revista "The International Journal of Logistics Management".

INFORMAÇÕES GERAIS

DATA

13 e 14 de julho de 1993

LOCAL

Grand Hotel Ca'd'Oro

Rua Augusta, 129

São Paulo, SP

Tel.: (011) 256-8011.

O hotel oferece tarifa especial para hospedagem de participantes do seminário.

HORÁRIO

08h30 - Credenciamento

09h00 às 17h30 - Seminário

CUSTO E CONDIÇÕES

US\$ 600

- Inclusos: material didático, almoço, estacionamento e certificado de participação.
- Câmbio comercial de venda do dia do pagamento.
- Desconto de 10% a partir da 2ª inscrição da mesma empresa.

O pagamento deverá ser feito em nome de J. G. VANTINE E ASSOCIADOS LOGÍSTICA E DISTRIBUIÇÃO FÍSICA S/C LTDA. (CGC 53.317.285/0001-55;

I.E. isenta), através de:

- Cheque nominal cruzado
- Ordem de Pagamento/DOC para BRADESCO, c/c 30.452-2, agência 0648/3 - Praça Portugal, São Paulo, SP. Neste caso, é imprescindível que a cópia do comprovante de depósito seja enviada juntamente com a ficha de inscrição, para perfeita identificação do remetente.

ATENÇÃO: Pessoas físicas e/ou jurídicas devem descontar 3% de IRRF.

APOIO

Coca-Cola
MARCA REG.



Companhia
Vale do Rio Doce

Johnson & Johnson

The Signature of Quality

DDF

Logística e
Distribuição Física

APOIO



Companhia
Vale do Rio Doce

Johnson & Johnson
The Signature of Quality

DDF
Logística e
Distribuição Física

PROMOÇÃO & REALIZAÇÃO



Central de Atendimento - Vantine & Associados
Av. Fagundes Filho, 263 - Cj.01
04304-010 - São Paulo - SP
Tel./Fax: (011) 583-0756