




Logística e Gestão da Distribuição

Serviço ao cliente
(Porto, 1995)

Serviço ao cliente

 *reconhecido como um aspecto importante do negócio da empresa*

 *dificuldade de definir ou explicar concretamente o que a empresa entende por serviço ao cliente*

 *normalmente definido como **o que o cliente quer** em contrapartida com as suas necessidades ou a sua percepção do que pretende*

Questões relacionadas com o serviço ao cliente (I)

- ☒ *definição do serviço ao cliente*
- ☒ *medidas padrão do serviço prestado*
- ☒ *diferenciação de requisitos do serviço ao cliente*
 - ☒ *entre sectores*
 - ☒ *entre empresas*
 - ☒ *entre segmentos de mercado*

Questões relacionadas com o serviço ao cliente (II)

- *o serviço ao cliente é complexo!... e profundamente relacionado com a distribuição*
- *o serviço ao cliente é influenciado por vários factores (tais como: facilidade de encomenda; disponibilidade de stocks; fiabilidade de entregas)*
- *balanceamento entre o nível de serviço ao cliente e o seu custo*
- *desenvolver uma política de serviço com objectivos claros e com os procedimentos necessários para controlo e medida dos resultados obtidos*

Definição do serviço ao cliente

três grupos distintos de *elementos* de serviço ao cliente

1. *elementos de pré-venda*: relacionados com a política de serviço ao cliente (inclui a política de serviço, programas comerciais, etc.)

2. *elementos de venda*: relacionados directamente com a transacção física ou com a distribuição (inclui disponibilidade de stocks, ciclo de encomenda, informação sobre ponto de situação de encomenda, preparação de pedidos, fiabilidade de entregas)

3. *elementos de pós-venda*: compreende os elementos envolvidos com o serviço ao cliente após entrega do bem como o serviço pós-venda, garantias, procedimentos de reclamação, substituições, etc.

Elementos de serviço ao cliente

elementos de serviço ao cliente mais representativos:

disponibilidade de stocks

procedimentos de substituição

tempo de ciclo de encomenda

fiabilidade de entrega

alternativas de entrega

tempo de entrega

satisfação completa de encomenda

condições dos bens na entrega

metodos de encomenda

procedimentos de facturação

precisão da facturação

procedimentos de reclamação

restrições de quantidade de encomenda

informação sobre o ponto de situação de encomenda

Política de serviço ao cliente

uma política de serviço ao cliente claramente definida é crucial para uma empresa (serve a fidelização dos clientes)

requisitos básicos para a definição do formato de uma política de serviço ao cliente:

- *entendimento dos diferentes segmentos de mercado existentes*
- *conhecimento das necessidades dos utilizadores ou percepção dos seus desejos*
- *determinação de padrões claramente definidos para o serviço ao cliente (por segmentos de mercado)*
- *entendimento da relação de custo benefício entre custos e níveis de serviço ao cliente*
- *medida e monitorização do serviço prestado*
- *ligação com os clientes de forma a permitir a análise do serviço prestado*

Passos para o estabelecimento de uma política de serviço ao cliente

- *identificar os principais elementos de serviço*
- *determinar a importancia relativa de cada elemento de serviço*
- *determinar a competitividade da empresa com os níveis de serviço oferecidos actualmente*
- *identificar os requisitos de serviço distintos para os diferentes segmentos de mercado*
- *desenvolvimento de pacotes específicos de serviços ao cliente*
- *determinação dos procedimentos de monitorização e controlo*

Níveis de serviço ao cliente

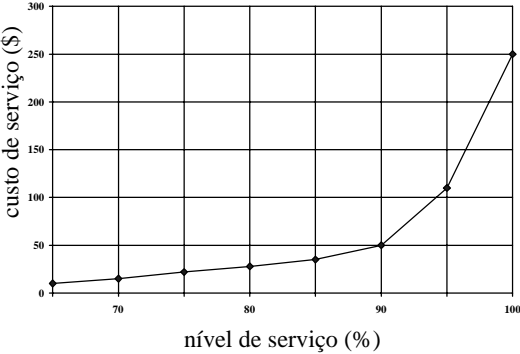
necessário estabelecer um balanço entre custo e nível de serviço

=> encontrar o ponto em que o retorno obtido por cada incremento de serviço é igual ao custo extra que é necessário para o obter

duas aproximações possíveis ao problema (utilizando os conceitos de investigação operacional):

- minimizar o custo, numa perspectiva de “ratear” o orçamento pelos diferentes elementos do serviço*
- maximização do serviço, fixando um orçamento, obter o melhor serviço disponível*

Relação entre custo e nível de serviço



Conclusão

o serviço ao cliente cobre as seguintes áreas:

- *definição do serviço ao cliente*
- *os elementos do serviço ao cliente*
- *a política de serviço ao cliente*
- *uma abordagem para o desenvolvimento de uma política de serviço*
- *níveis e medida do serviço ao cliente*

os gestores de logística e distribuição devem estar conscientes dos requisitos de serviço ao cliente que as suas operações tem de obter!