

Logística dos Serviços e Gestão Logística Integrada

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e importância que a Logística de Serviços assume numa Organização.

Pretende-se também dotar os participantes de competências para trabalhar a cadeia de logística de uma empresa, fornecendo conceitos, metodologias e práticas relevantes para otimizar a cadeia de valor do negócio. São apresentadas as relações internas e externas, funções básicas, objetivos e atividades, os grandes desafios da área de logística assim como a gestão de infra-estruturas.

Objetivos Específicos

No final desta ação de formação, os participantes deverão:

- ✓ Ter adquirido competências teóricas e práticas no âmbito da Logística;
- ✓ Compreender como é que a logística contribui para a criação de valor;
- ✓ Identificar de que modo é que a logística afeta a economia e a eficiência das cadeias de valor.
- ✓ Contribuir para a eficiência das cadeias de abastecimento;
- ✓ Descrever os fatores que influenciam a conceção, desenvolvimento e desempenho das cadeias de valor;
- ✓ Medir e controlar o desempenho de um sistema logístico;
- ✓ Ter adquirido ferramentas de Gestão Logística;
- ✓ Ter adquirido competências teóricas e práticas no âmbito da Gestão de Infraestruturas,
- ✓ Ter adquirido ferramentas de Infraestruturas,
- ✓ Saber adaptar a teoria, na área da Logística, à sua realidade empresarial.

Destinatários

Este curso destina-se a Quadros técnico-superiores com atividade na área da Logística das empresas e organizações.

Carga Horária

60 Horas

Conteúdos

1. Logística

- Natureza Logística
- Logística, Economia e Estratégia
- Caracterização das organizações de Serviços

2. Cadeia logística

- Setores
- E-Commerce
- A cadeia de abastecimento
- Gestão Logística

3. Gestão por processos – metodologia

4. Avaliação das expectativas dos clientes

- Modelo ServQual

5. Serviço ao cliente e gestão do serviço ao cliente

- Novos arquétipos de Mercado
- Gestão da relação com o cliente
- Marketing relacional e logística

6. Qualificação de fornecedores e negociação logística

- Procurement
- Teoria dos Jogos e Princípios de Negociação

7. Gestão de compras e do abastecimento

- O papel das Compras no abastecimento
- O Processo de Compra
- Incoterms
- Elementos estratégicos das Compras
- Centralização VS Descentralização

8. Gestão de stocks

- Modelação de custos
- Nível de encomenda
- Revisão cíclica
- Medidas de desempenho
- Análise ABC

9. Gestão da armazenagem

- Tipos de armazenagem
- Layout e Localização de armazéns
- Ciclo de vida do produto
- Picking e handling

10. Planeamento logístico

- Sistemas colaborativos
- Customização e Planeamento colaborativo
- Logística e Sistemas de informação
- Elementos de Suporte em Logística – Medidas de Análise

11. Controlo logístico - custos logísticos

- Custos logísticos totais
- Ótica Processual
- Custeio baseado nas atividades
- Impactos financeiros

12. Logística inversa

- Implantação de um sistema de logística inversa
- Possíveis barreiras
- Conceção para logística inversa
- Custos do retorno

13. Logística global

- Cadeia de abastecimento global
- Evolução dos mercados internacionais
- Modelo organizacional
- Global Supply Network
- Desregulamentação dos mercados de transporte
- Serviço logístico global
- Sistema Logístico
- Mass Customization

14. Casos Práticos