



TÉCNICO EM VENDAS



EDUCAÇÃO
Secretaria de Estado
da Educação / SEDUC



Logística e Canais de Distribuição

Professor: Jorge Augusto Costa

**Conteúdo: Nível de Serviço e
Estratégia Logística**

Data: 03/04/2019

Prof. Jorge Augusto Costa
E-mail: jct.jac2705@gmail.com
Celular: 86 9.9851-5570 TIM WhatsApp e Telegram
Para participar do grupo Informe:
Nome, Cidade, Curso
Turno(manhã ou tarde)
Se é: Prof. ou aluno

Plano de aula.

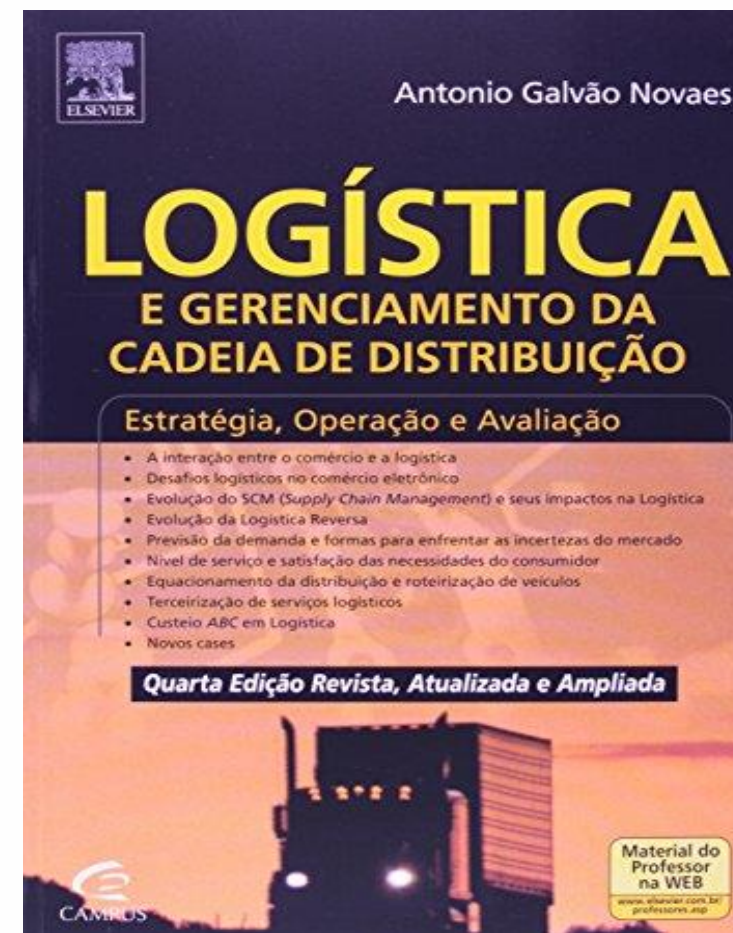
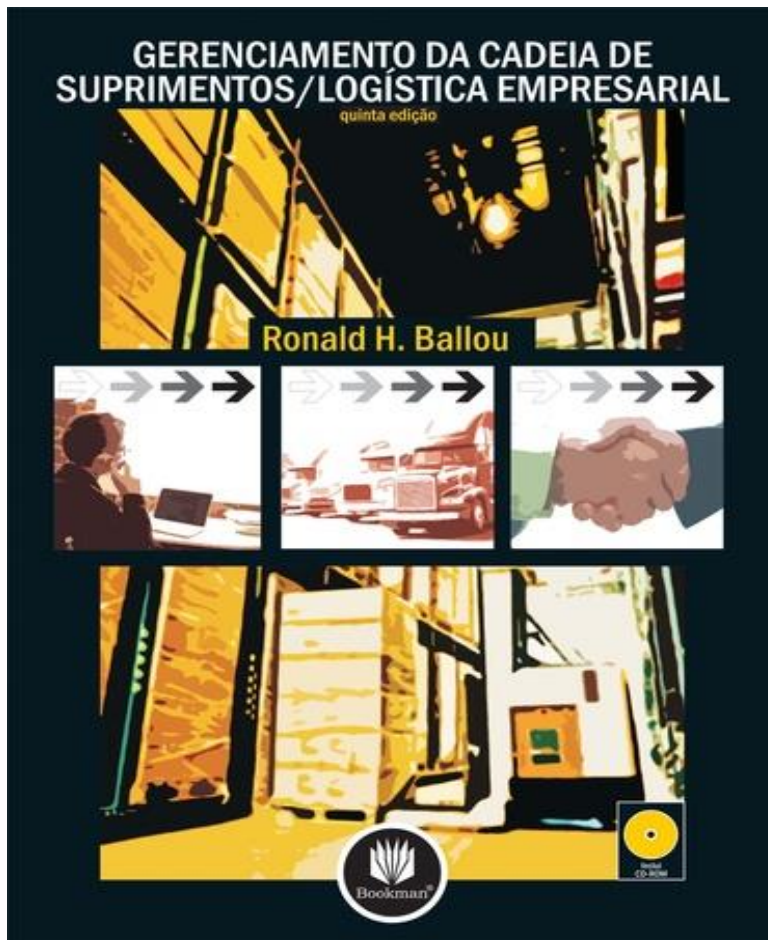
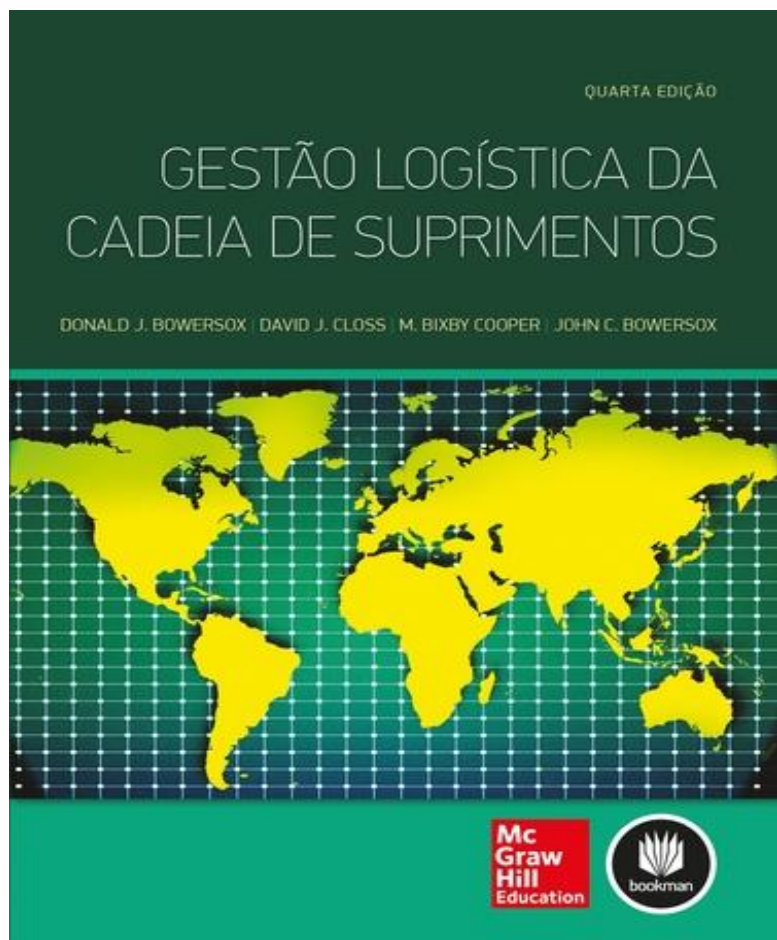
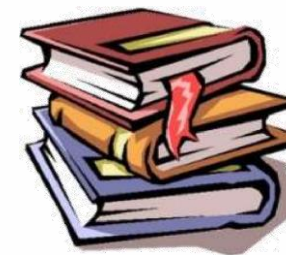
- Nível de serviço e estratégia logística
- Medindo o desempenho logístico;
- A perspectiva do nível de serviço logístico;
- Atendimento ao cliente e seus elementos;
- Determinação do nível de serviço.

Objetivos



- Avaliar diferentes perspectivas de medição de nível de serviço
- Entender a importância do nível de serviço logístico como fator gerador de vantagem competitiva
- Atendimento ao cliente e seus elementos
- Julgar a relação entre nível de serviço e rentabilidade

Bibliografia



Motivação

Comprou algo que demorou para chegar?

Comprou algo e veio quebrado/errado?

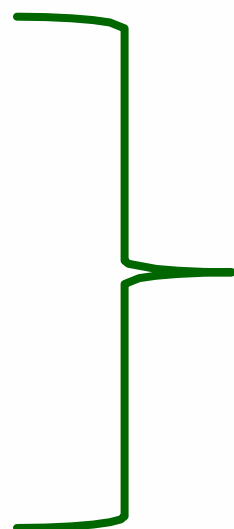


MEDINDO O DESEMPENHO LOGÍSTICO

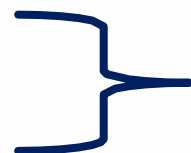
Desempenho Logístico

- **Diferentes Perspectivas**

- Custos
- Serviço ao cliente
- Produtividade
- Gestão de ativos
- Qualidade
- Benchmarking



Medidas Internas



Medidas Externas

Medidas de Desempenho

Desempenho: Custo

Custo real: decorrência direta do desempenho logístico

- Essência do processo orçamentário logístico
- Valores totais

Exemplos

- Análise do Custo Total
- Custo Unitário
- Custo como Porcentual de Vendas
- Frete de Suprimentos
- Frete de Entrega
- Custos do Depósito



Desempenho: Custo

Custo real: decorrência direta do desempenho logístico

- Essência do processo orçamentário logístico
- Valores totais

Exemplos

- Custos Administrativos
- Processamento de Pedidos
- Mão de Obra Direta
- Comparação Valor Real x Orçado
- Análise de Tendência de Custos
- Rentabilidade Direta ao Produto



Desempenho: Produtividade

Produtividade: mede desempenho organizacional

- Relação entre resultados e recursos usados
- Taxas ou Índices

Exemplos

- Unidades expedidas por funcionário(s)
- Unidades por dólar de mão de obra
- Pedidos por representante(s) de vendas
- Comparação com padrões históricos
- Programas de metas



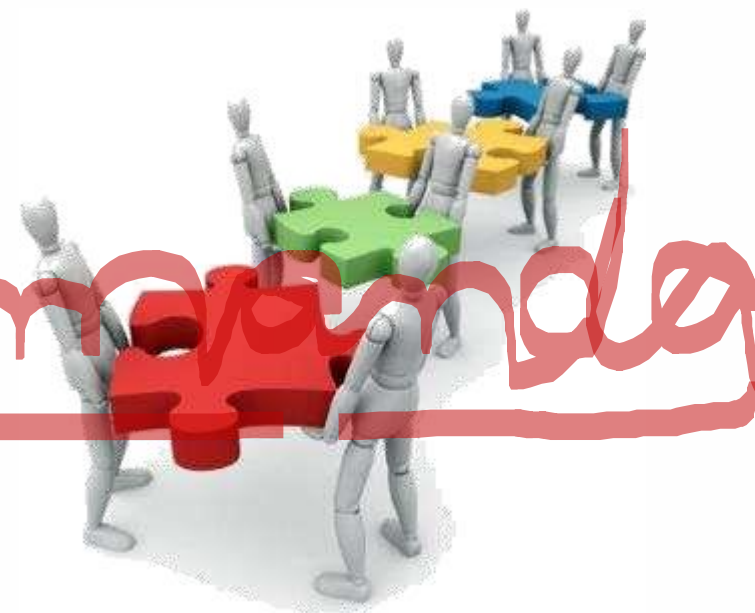
Desempenho: Ativos

Mensuração de Ativos: mede investimentos e aplicação de recursos

- Investimentos em instalações e equipamentos
 - Retorno sobre investimento
- Aplicação de capital de giro em estoque
 - Velocidade de Rotação

Exemplos

- Custo de manutenção de estoque
- Rotação de estoque
- Níveis de estoque







Desempenho: Ativos

Mensuração de Ativos: mede investimentos e aplicação de recursos

- Investimentos em instalações e equipamentos
 - Retorno sobre investimento
- Aplicação de capital de giro em estoque
 - Velocidade de Rotação

Exemplos

- Número de dias de suprimento 
- Obsolescência de estoque 
- Retorno do patrimônio líquido 
- Retorno do investimento 



Desempenho: Qualidade

Medidas de Qualidade: avaliações orientadas aos processos

- Eficácia de um conjunto de atividades
 - Não se preocupa tanto com atividades individuais

Exemplos

- Índice de avarias
- Valor das avarias
- Número de devoluções
- Número de solicitações de crédito
- Custo de mercadorias devolvidas



Desempenho: Qualidade

Benchmarking: medida externa

- Manter perspectiva orientada ao cliente
- Obter ideias inovadoras de outros setores



Desempenho: Serviços ao Cliente

Serviços ao Cliente: verdadeira fonte de vantagem competitiva

- Veremos mais a frete!

