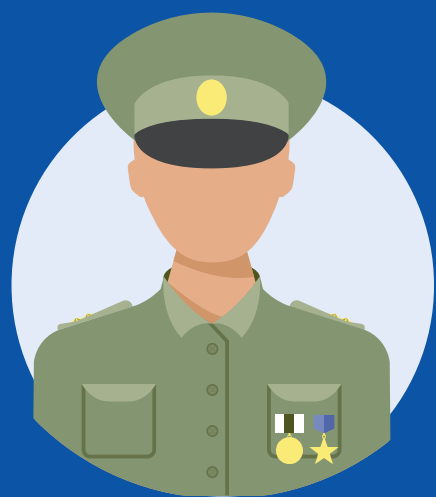


Fundamentos del Servicio de Interpretación

Tema 1: Logística

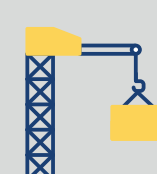
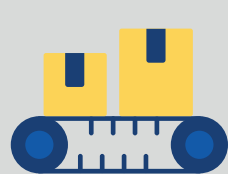


Concepto militar francés **“Logistique”** para referirse al transporte, suministro y alojamiento de tropas



En la actualidad, el término es utilizado en los sectores del marketing y distribución empresarial.

La logística es un extenso proceso ”



Materia Prima, Embalaje, Transporte, Recepción, Inspección, Clasificación, Transformación, Almacenamiento y Entrega al cliente

MAYOR ENFOQUE

Logística de Servicio

Centrada en la capacidad de gestión en:

- Calidad del servicio prestado
- Satisfacción del clientes

Garantiza la conservación y calidad de un producto o servicio

1

2

3

Servicio ofrecido

Servicio Proporcionado

Servicio Percibido

3 etapas del servicio al cliente puede analizarse desde tres puntos

La logística de producto es de:

- Naturaleza susceptible
- Acumulable
- Cuantificable
- Transportable

Conocer el contexto de necesidades y gustos de los clientes

Perfeccionamiento continuo del Sistema de Gestión de Logística

