

CAPÍTULO 2: Funcionamiento e impactos de la logística de Distribución de Última Milla

UNIDAD 2: Sistemas de Distribución de Última Milla

Cápsula 2.2.2

El flujo de la última milla: Servicio orientado al cliente



Qué se debe hacer antes de esta cápsula:

2.2.1

Cápsula vinculada con :

2.2.1, 2.2.3, 2.2.4

Autores:

CLA



Objetivos de la cápsula

Esta cápsula muestra la gran importancia del cliente a la hora de organizar la logística de última milla. Ayuda a adquirir conocimientos sobre este tema y hace que el alumno sea consciente de los diferentes factores que influyen en el flujo de la última milla y hacen que el cliente quede satisfecho.

Categoría	Documento, fuente	MEC		
		4	5	6
			X	X

Ejercicios incluidos	SI
----------------------	----

Dedicación en la capsula	Contenido 5 Min.	Ejercicios 5-10 Min.	Material extra 10 Min.
--------------------------	---------------------	-------------------------	---------------------------

Contenido

1. Clientes
2. Servicio al cliente, entrega perfecta
3. Relación comercial B2B
4. Relación comercial B2C

Instrucciones para el documento, revisión de la fuente

La Logística de Última Milla empieza por responder a la demanda de las tendencias de los consumidores. Las empresas que trabajen con un cumplimiento fiable y apliquen soluciones modernas tendrán más éxito manteniendo la satisfacción del cliente. Las fuentes adjuntas presentan los factores clave que influyen en la ejecución de la distribución, así como consejos para lograr este objetivo.

Esta cápsula contiene dos fuentes:

1. Documento de Word que cubre y resume todos los temas del contenido de esta cápsula
2. Sitio web con tres consejos para una perfecta distribución de última milla

Fuente 1 – documento adjunto



Documento Word

Lea un breve documento de Word que se ha elaborado especialmente para esta cápsula y que abarca los puntos más importantes de los servicios orientados al cliente. Este documento incluye la descripción del servicio al cliente, los indicadores de calidad y nivel de servicio, la distribución perfecta y dos relaciones comerciales básicas.



Fuente 2 – artículo online, copia adjunta



<https://www.inc.com/maria-haggerty/3-ways-to-perfect-last-mile-delivery-in-2021.html>

Lea este artículo para conocer más consejos sobre cómo mejorar su entrega centrándose en

- 1) Velocidad
- 2) Inventario
- 3) Herramientas de envío



Ejercicios

¿Cómo describiría una entrega perfecta? ¿Qué debe cumplirse? Piensa en diferentes aspectos y etapas.

¿Ha tenido alguna vez una experiencia insatisfactoria con su reparto privado o comercial? ¿Qué fue lo que falló y cómo resolvió la situación?