Successful online learning for sustainable last mile logistics

CAPITOLO 2: Operazioni logistiche LMD e impatti

UNITA' 2: Schemi di distribuzione dell'ultimo miglio

Capsula 2.2.2

Il flusso dell'ultimo miglio: un servizio orientato al cliente

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Da fare prima di questa capsula:	2.2.1
Capsula collegata con:	2.2.1, 2.2.3, 2.2.4
Autori:	CLA, Membri del Consorzio SUSMILE

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Obiettivi della Capsula

Questa capsula dimostra la grande importanza del cliente nell'organizzazione della logistica dell'ultimo miglio. Aiuta ad acquisire conoscenze su questo argomento e rende lo studente consapevole di diversi fattori che influenzano il flusso dell'ultimo miglio e rendono il cliente soddisfatto.

Categoria	Documento, fonte	EQF		
		4	5	6
			X	X

Esercizi inclusi	Sì

Tempistiche per la capsula	Contenuto	Esercizi	Documenti aggiuntivi
	5 Min.	5-10 Min.	10 Min.

Contenuto

1. Clientela
2. Servizio clienti, consegna perfetta
3. Rapporto commerciale B2B
4. Rapporto commerciale B2C

Istruzioni per il documento, revisione della fonte

Last Mile Logistics inizia rispondendo alla domanda delle tendenze dei consumatori. Le aziende che lavorano con un adempimento affidabile e implementano soluzioni moderne avranno un successo migliore mantenendo la soddisfazione del cliente. Le fonti allegate presentano i fattori chiave che influenzano l'esecuzione della consegna e suggerimenti su come raggiungere questo obiettivo.

Questa capsula contiene due fonti:

1. Documento Word che copre e riassume tutti gli argomenti del contenuto di questa capsula

2. Sito web con tre consigli per una consegna perfetta dell'ultimo miglio

Fonte 1 – documento allegato

Documento Word

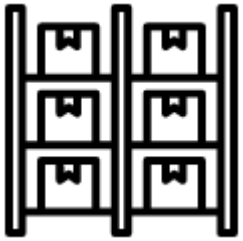
Leggi un breve documento word che è stato compilato appositamente per questa capsula per coprire i punti più importanti nei servizi orientati al cliente. Questo documento include la descrizione del servizio clienti, indicatori di qualità e livello di servizio, consegna perfetta e due relazioni commerciali di base.

Fonte 2 – articolo online, copia allegata

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

Leggi questo articolo per ulteriori suggerimenti su come migliorare la consegna con particolare attenzione su

1) Velocità
2) Inventario
3) Strumenti di spedizione



Esercizi

Come descriveresti una consegna perfetta? Che cosa deve essere soddisfatto? Pensa a diversi aspetti e fasi.

Hai mai avuto un'esperienza insoddisfacente con la tua consegna privata o aziendale? Cosa è andato storto e come hai affrontato la situazione?