**管理订单完美交付**

|  |
| --- |
| 时间地点：2024年3月21-22日上海 7月18-19日上海培训讲师：冯华课程费用：5200元/人（含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费）招生对象：供应链管理、计划、采购、物流、财务等相关职能的管理或专业人员友情提示：此课程可以邀请我们的培训师到企业开展内训服务，欢迎来电咨询课程地址：<http://www.sdlzzx.com/opencourse/k00083.htm> |

课程背景：

在新零售线上线下物料深度融合拉动下，产品生命周期变短，差异化需求替代标准需求，销售模式翻新，订单周期越来越短，订单取消、退货更容易，对传统订单管理提出前所未有的挑战；而在供应方面，制造企业尚处在从大规模生产往大规模定制的转型期，订单管理战略不明确，订单和服务模式单一，关注订单操作层面，忽略需求层面和供应层面深刻了解；关注企业内部指标，忽略客户指标和整体业绩等。

本培训研讨订单管理全过程的同时，探讨转型时期：

 服务管理战略方向？

 客户细分服务策略？

 服务指标如何从客户出发？

 需求创新理解和参与？

 推动供应与客户在信息、流程和决策上的集成？

作为跨国公司供应链VP/总监，培训老师能够从公司战略层面和整个供应链保障层面，提升订单管理高度和深度，从根本上提升完美订单水平。

参训对象：

供应链管理、计划、采购、物流、财务等相关职能的管理或专业人员

授课形式：

知识讲解、案例分析讨论、角色演练、小组讨论、互动交流、游戏感悟、头脑风暴、强调学员参与。课程大纲：

第一部分 客户服务需求

 案例讨论：订单管理定位与挑战

 客户期望、感知、满意、忠诚

 案例分享：消费者评价

 客户期望来源、差异、层次和维度

 客户感知和服务质量衡量

 案例分析：直播

 客户调查

 期望、满意、忠诚关系

 服务补救意义和补救策略

 客户服务

 客户服务方式差异化

 客户服务发展趋势

第二部分 服务战略选择

 案例分享：服务战略与策略制定

 供应链战略特点和战略趋势

 制定服务策略

 业务模式与服务策略

 客户细分与服务差异化

 战略选择五步法

 案例讨论：供应链战略选择和战略转型

第三部分 产供销协同

 小组讨论：订单与计划日常问题

 供应链权衡

 服务、成本经济性分析

 供应链优化最佳实践

 产供销协同

 案例分享：产供销协同

 产供销协同层级及规则

 需求管理及其关键协同点

 能力规划及其挑战

 供需平衡策略

 计划和库存

 MS/MPS与计划冻结

 MTO/MTS/ETO及最佳实践

 库存计划及安全库存

 供应链周期与订单周期

 MRP/DDMRP

 产品库存计划策略选择

第四部分 订单管理

 完整订单流程

 前订单

 客户画像

 服务承诺与交付协议

 订单部署

 需求计划与订单

 分销网络规划与布品策略

 订单准备：促销订单补货建议

 订单传送

 产品效期与可追溯性

 交付优化实践

 订单售后：退货计划与退货流程

 提升订单服务水平

 小组讨论：客户伤害分析

 订单管理最佳实践

 数字供应链提升订单服务能力

第五部分 服务标准与衡量

 引领指标与结果指标

 制定衡量指标考量

 衡量指标设定原则

 顾客定义服务标准

 KPI树及RACI

案例分享：供应链衡量指标

 供应链相关衡量

 SCOR绩效

 完美订单

 供应链风险识别

 VUCA与救援

讲师介绍：冯华老师

曾经担任World Kitchen 亚太产品供应副总裁、Owens Corning亚太供应链总监、Lear亚太物料总监

二十多年在全球500强外资制造型企业就职，负责过工程、采购和供应链、生产、安全、质量等，特别是采购和供应链领域，包括进出口、计划、仓储、物流、客服、生产和非生产性采购，先后在李尔、欧文斯科宁、World Kitchen 管理过亚太区二十多家工厂的供应链，横跨电子、汽车、通讯、化工材料和消费品等多行业。

在采购和供应链实践中，驱动、领导和参加过非常多本地和全球供应链改进项目，致力于精益理念在供应链中广泛的应用，比如精益生产实施、JIT在非汽车行业中的应用、供应链信息系统优化、工厂物流设计、计划与预测管理改进、订单周期改进、条码系统实施和卓越仓库、客户管理、物流优化、库存控制、供应链SOX、供应商管理、通胀管理等等。

长期的跨行业、跨国家、跨文化、跨领域领导岗位工作，让她具有开拓性思维、战略性决策，同时善于人才激励和领导跨文化团队。从主管到经理、总监和副总裁的成长经历，使得她对供应链解决方案具有很强的实战性。

学员反馈：

 导师很好，问题及时解决

 订单管理的前订单管理，分级管理策略

 讲题透彻，细心，案例分析透彻，能调动大家思考

 观点新颖，打开视野

 逻辑、应用好

 订单管理分析详细

 课程较有针对性

 产品流速分析，优化库存，每部分内部都有案例讨论及数据模拟

 接收到很多之前没有接触的知识面

 这门课程对我今后的工作有很强的指导作用，老师很专业，讲解很清晰

 课本非常全面，专业知识结合案例，老师讲课也非常生动

 丰富的知识

 和实际工作内容较匹配，老师讲解详细，经验丰富

 专业，内容非常贴近日常供应链面临的挑战与问题

 内容丰富，讲师互动放松情绪，缓解压力

 实用易懂；老师亲切实战丰富