

**培训时间/地点:** 2025年7月24~25日(星期四~星期五) / 上海

**收费标准:** ¥5200/人

- 含授课费、证书费、资料费、午餐费、茶点费、会务费、税费
- 不包含学员往返培训场地的交通费用、住宿费用、早餐及晚餐

## 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

