



# ZLU Brasil

## PEL - Programa de Evolução em Logística

Plano de suporte da ZLU para a evolução de provedores de serviço e ampliação do escopo de atividades e competências em logística

ZLU Brasil

Uma empresa do grupo ZLU

Rua Verbo Divino, 415

04719-001 São Paulo –SP

Brasil

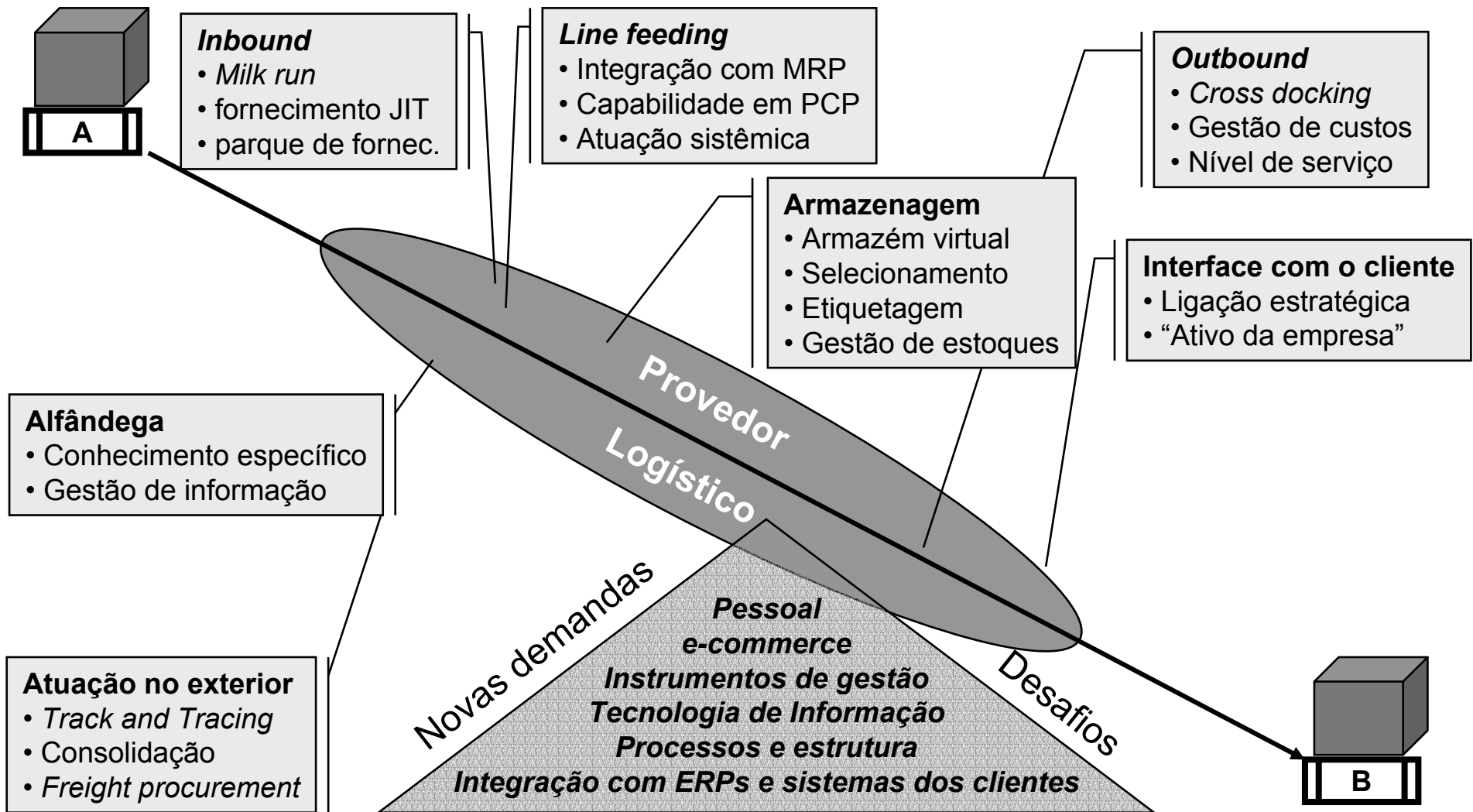
Fone: +55.11.5181-8032

Fax: +55.11.5182-7422

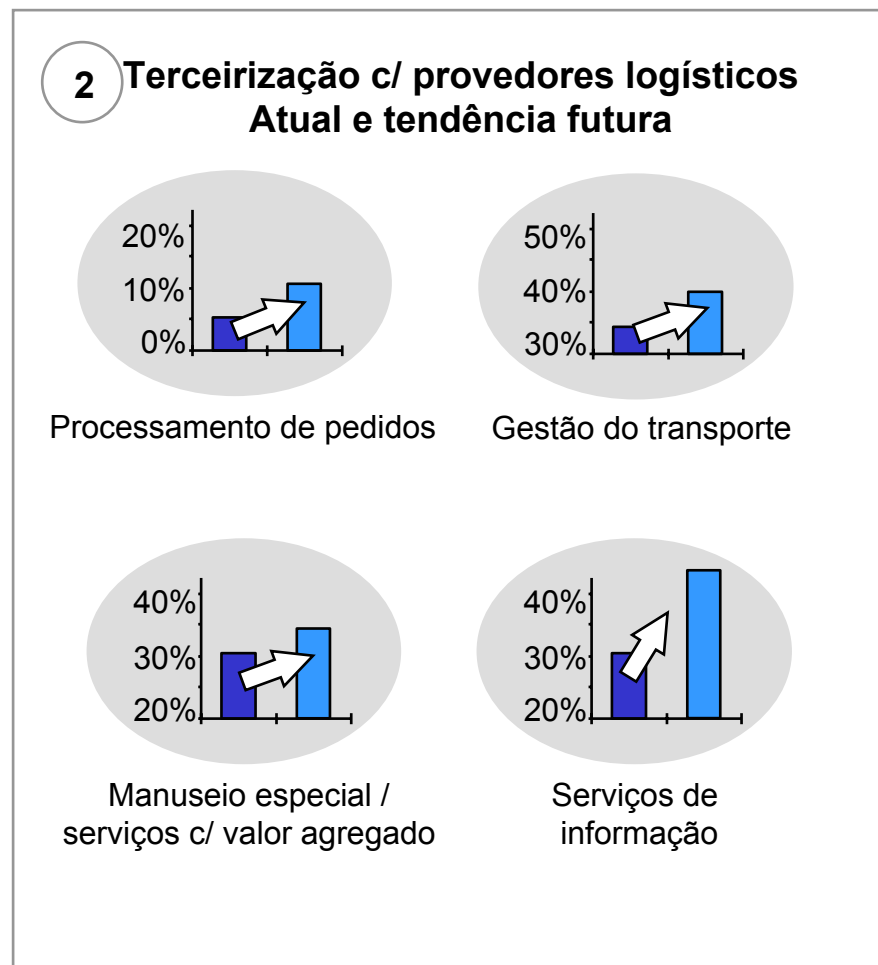
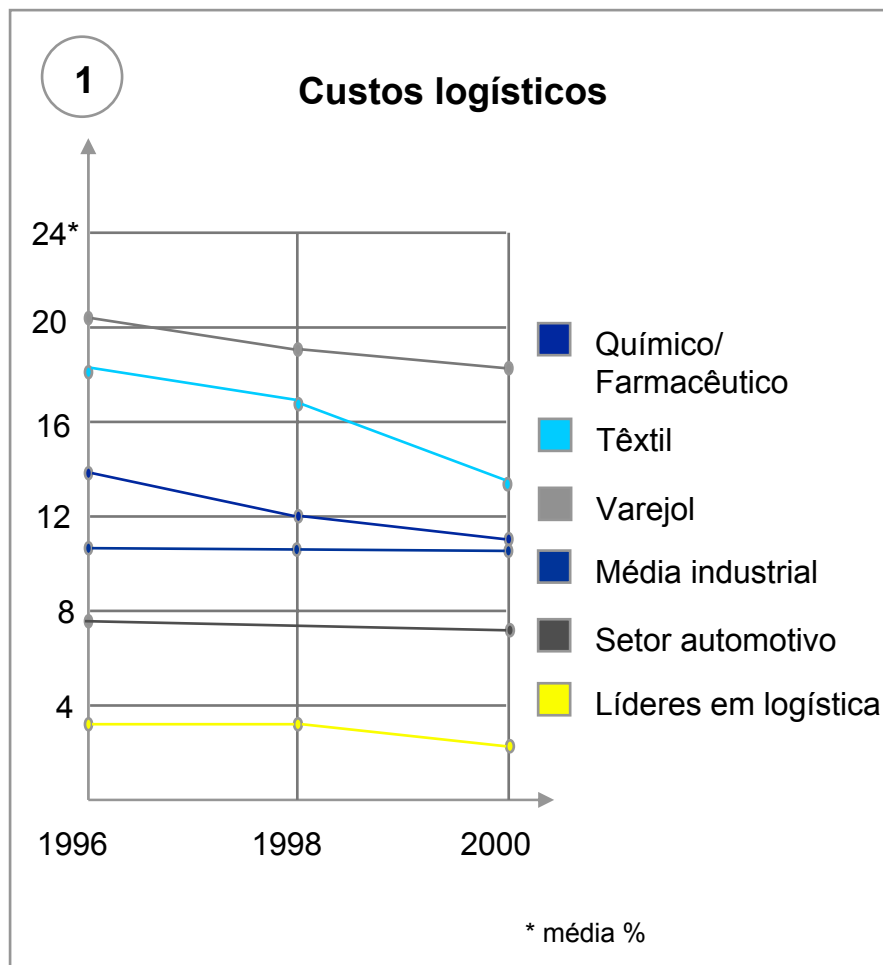
e-Mail: [zlu@zlu.com.br](mailto:zlu@zlu.com.br)

Internet: [www.zlu.com.br](http://www.zlu.com.br)

>> O campo de atuação para provedores logísticos se expande continuamente, avançando em atividades executadas por clientes



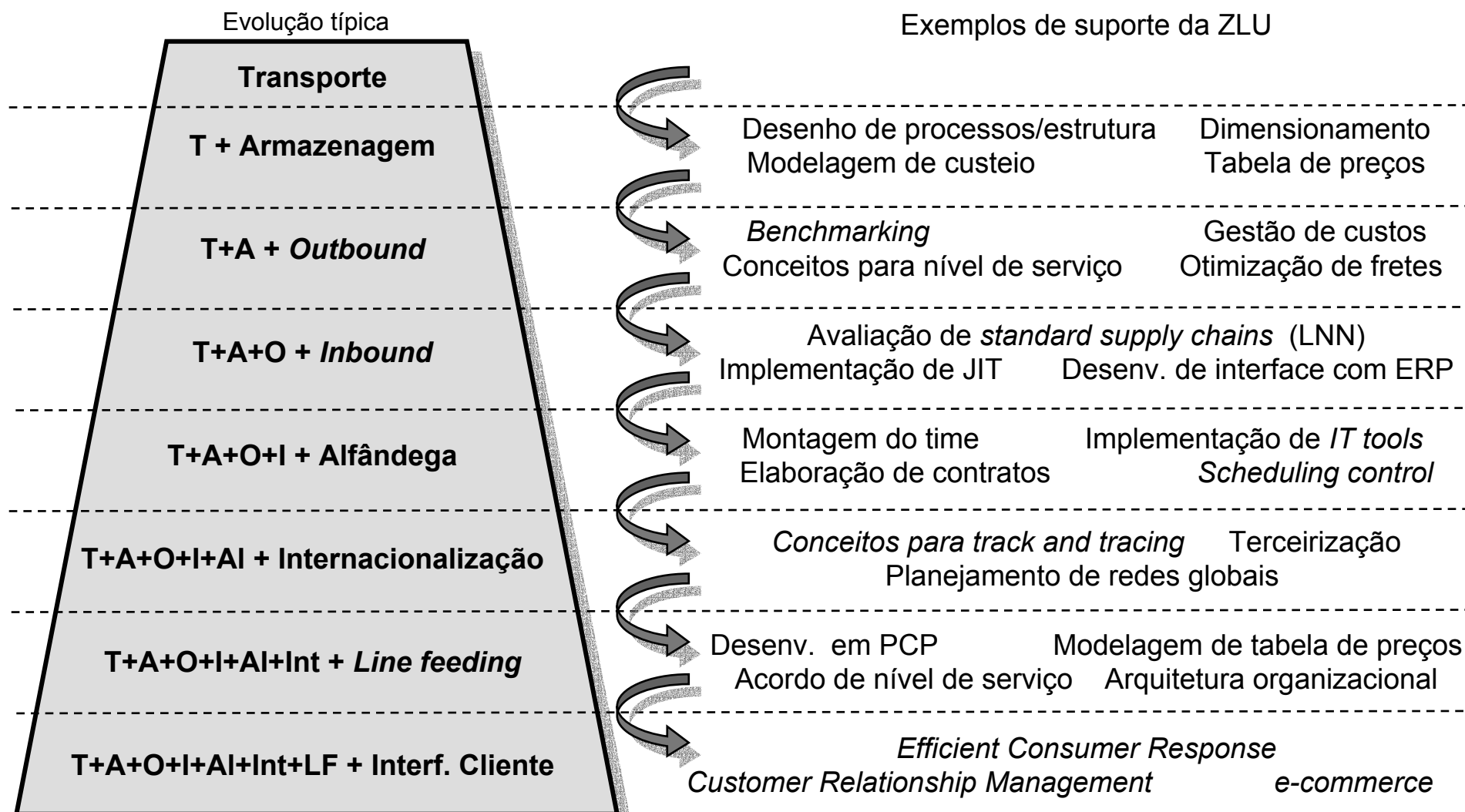
## >> O clientes requerem ao mesmo tempo, mais serviços, praticados num melhor nível e também reduções de custo



## ► O aumento da terceirização c/ provedores logísticos supera as diminuições de custos totais



## >> Para atender esta demanda exigente, o prestador de serviços precisa evoluir em capacitação, processos e tecnologia



## **>> Para apoiar as empresas neste desafio, a ZLU constituiu o PEL - Programa de Evolução em Logística**

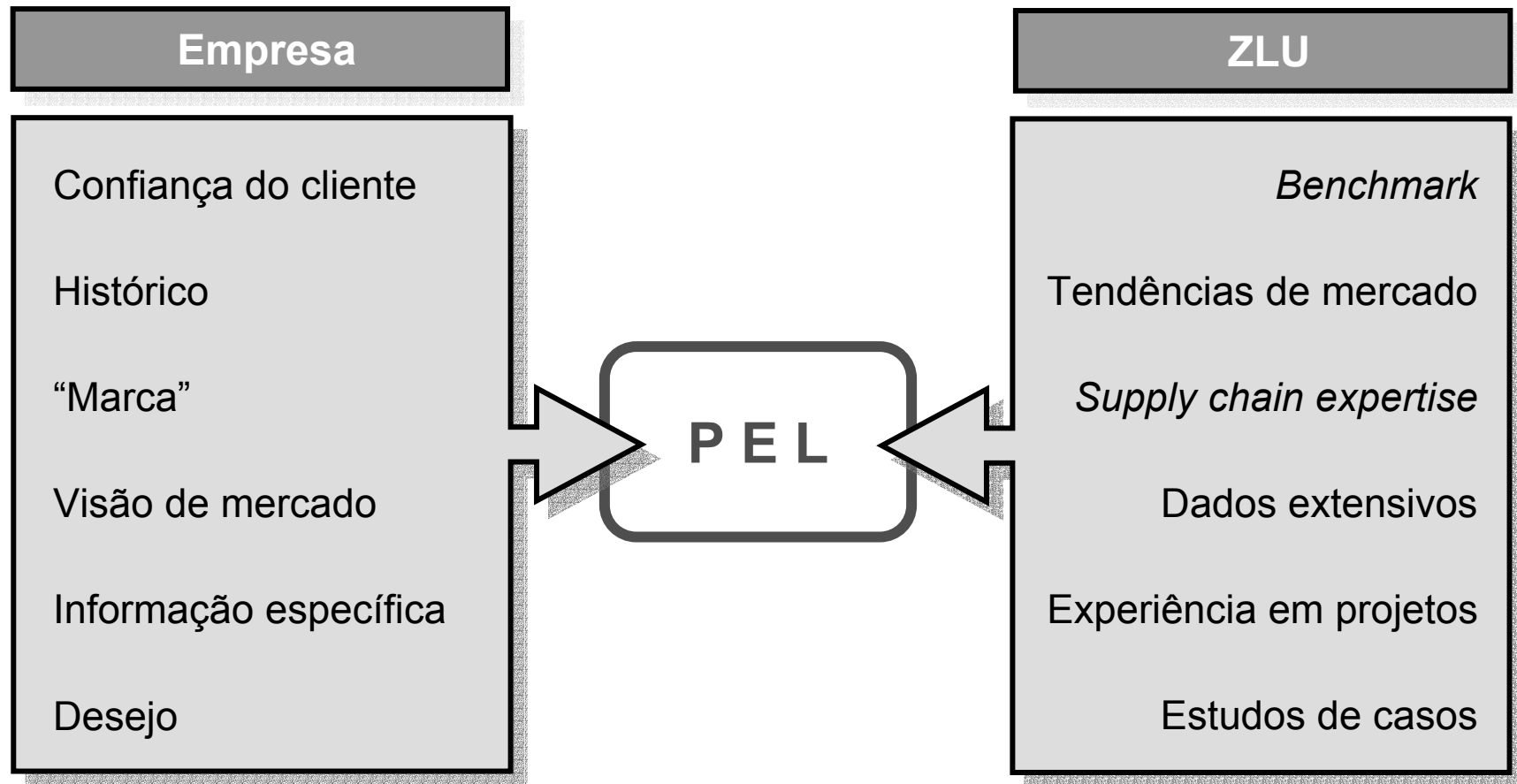
■ **Avaliação do campo de atuação atual, capacidades efetivas, relacionamento com clientes, potenciais para desenvolvimento e restrições**

■ **Concepção de um esquema de crescimento e plano de evolução como provedor logístico, considerando as principais contingências e cenários**

■ **Flexibilidade no suporte, podendo ser ao plano total de desenvolvimento, consultoria por assunto, monitoramento de implementação ou assistência de longo prazo**

- **Feito sob encomenda para cada cliente individualmente**
- **Concebido no “estado da arte”**
- **Elaborado em acordo com as tendências e demandas do mercado**
- **Uso de metodologias e técnicas atualizadas e provadas**
- **Focado em qualidade, de acordo com os padrões mais utilizados**
- **Orientado para melhoria contínua**

>> O PEL é desenvolvido em estreita cooperação com o cliente aproveitando o melhor de cada parte



▶ Trabalho de equipe e confidencialidade formam a base da parceria

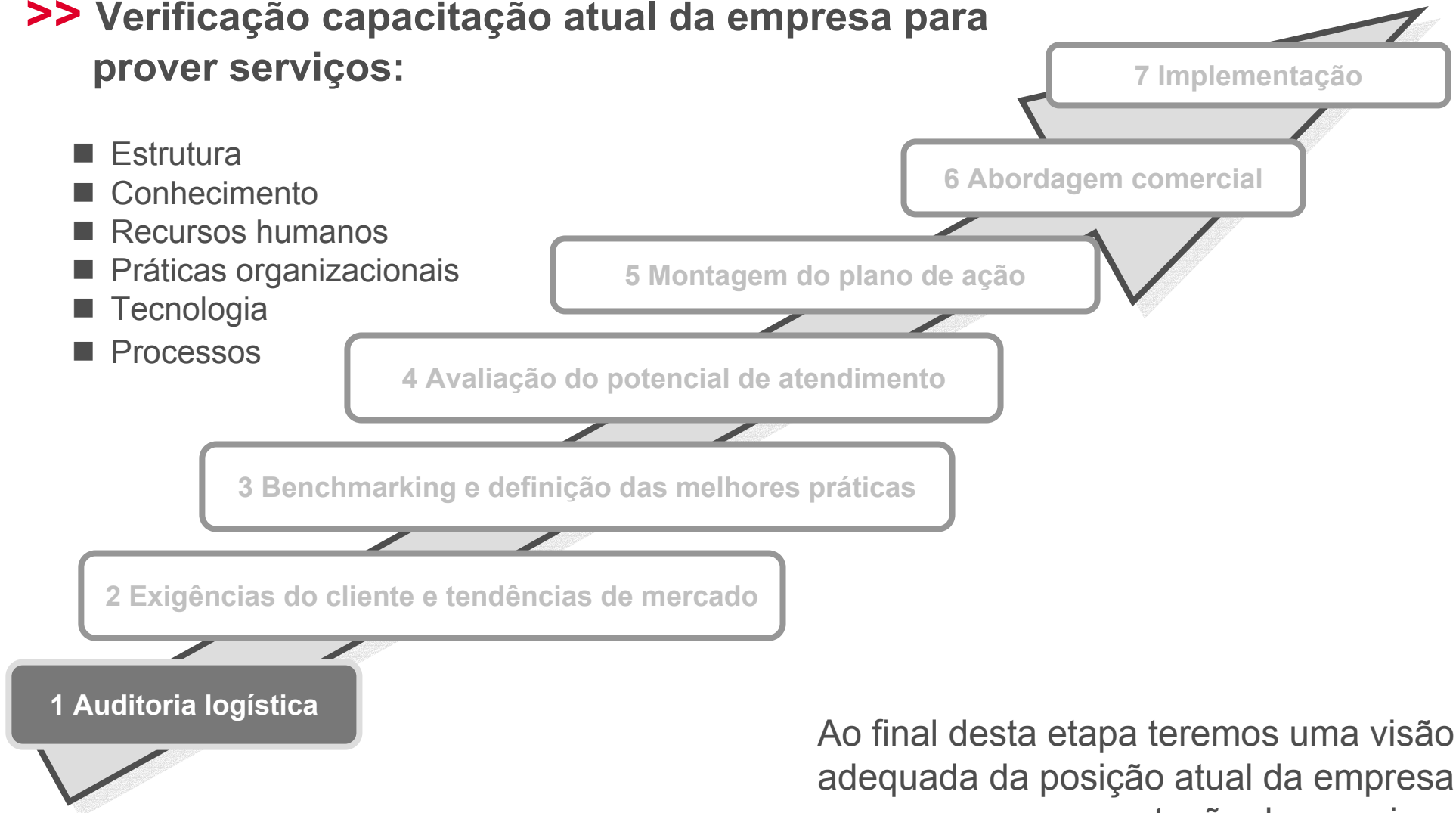
**>> Seqüência típica do Programa de Evolução Logística para uma empresa por etapas**



Cada etapa tem um foco específico para o sucesso do projeto

## >> Verificação capacitação atual da empresa para prover serviços:

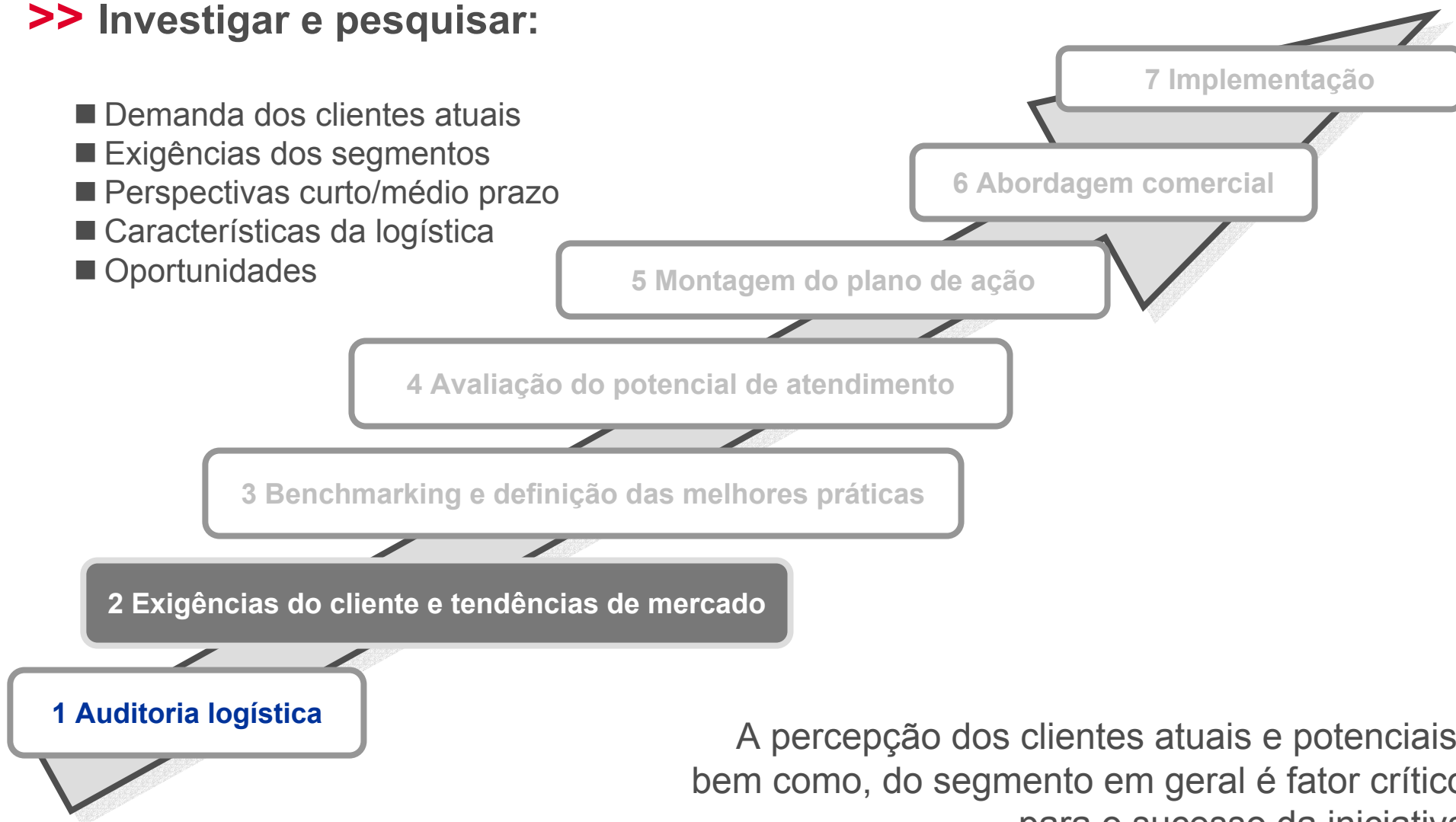
- Estrutura
- Conhecimento
- Recursos humanos
- Práticas organizacionais
- Tecnologia
- Processos



Ao final desta etapa teremos uma visão adequada da posição atual da empresa para a prestação dos serviços

### >> Investigar e pesquisar:

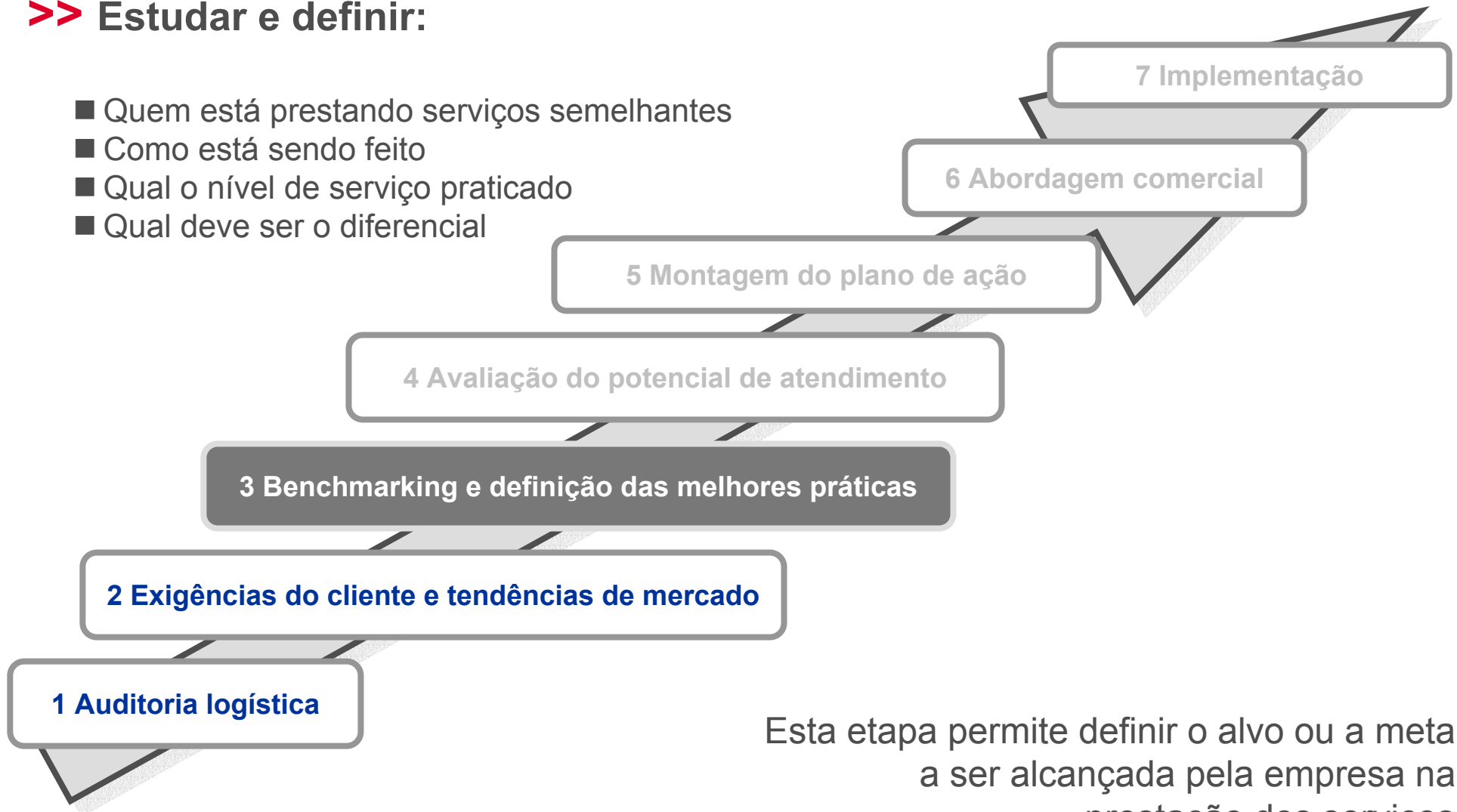
- Demanda dos clientes atuais
- Exigências dos segmentos
- Perspectivas curto/médio prazo
- Características da logística
- Oportunidades



A percepção dos clientes atuais e potenciais, bem como, do segmento em geral é fator crítico para o sucesso da iniciativa

## >> Estudar e definir:

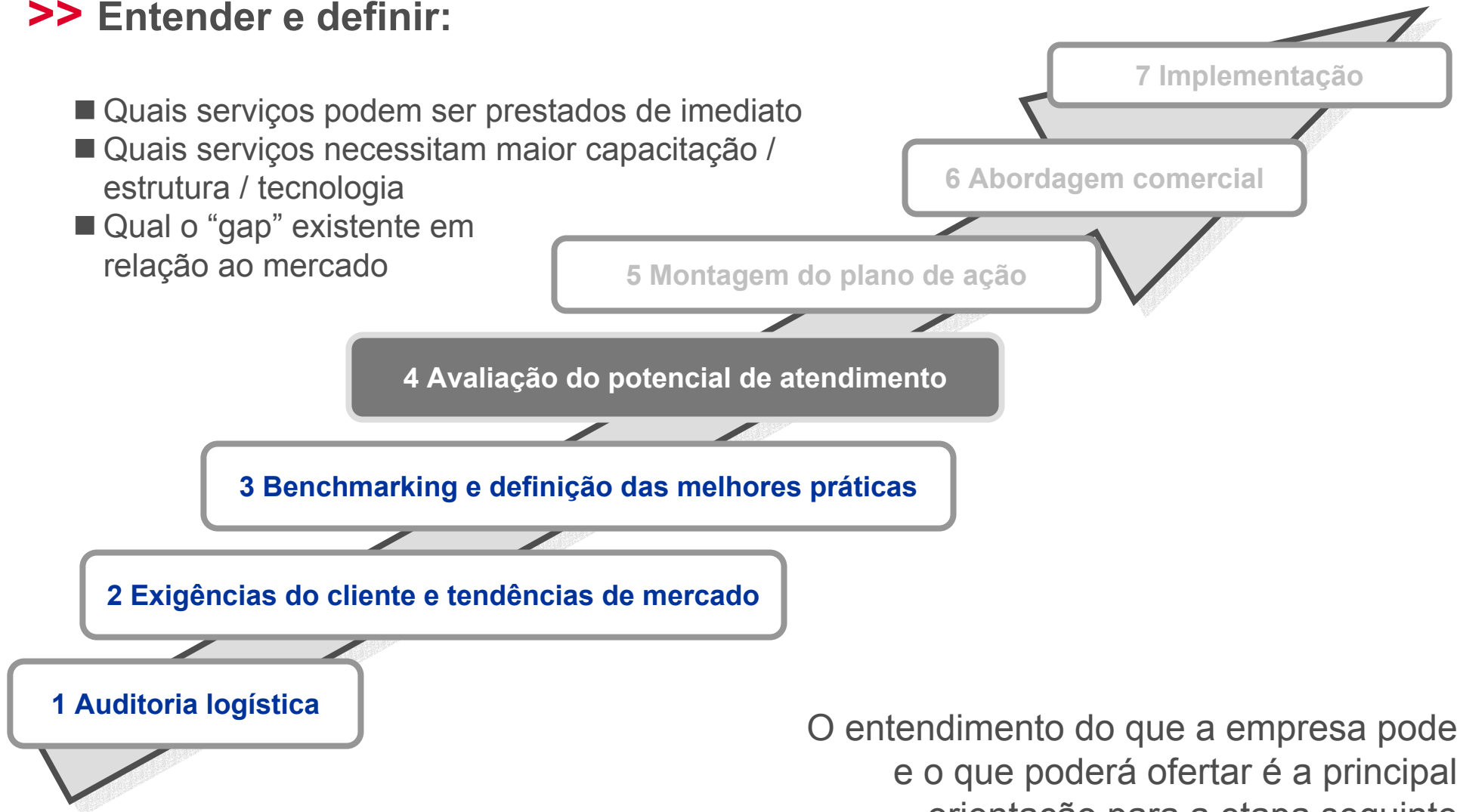
- Quem está prestando serviços semelhantes
- Como está sendo feito
- Qual o nível de serviço praticado
- Qual deve ser o diferencial



Esta etapa permite definir o alvo ou a meta a ser alcançada pela empresa na prestação dos serviços

## >> Entender e definir:

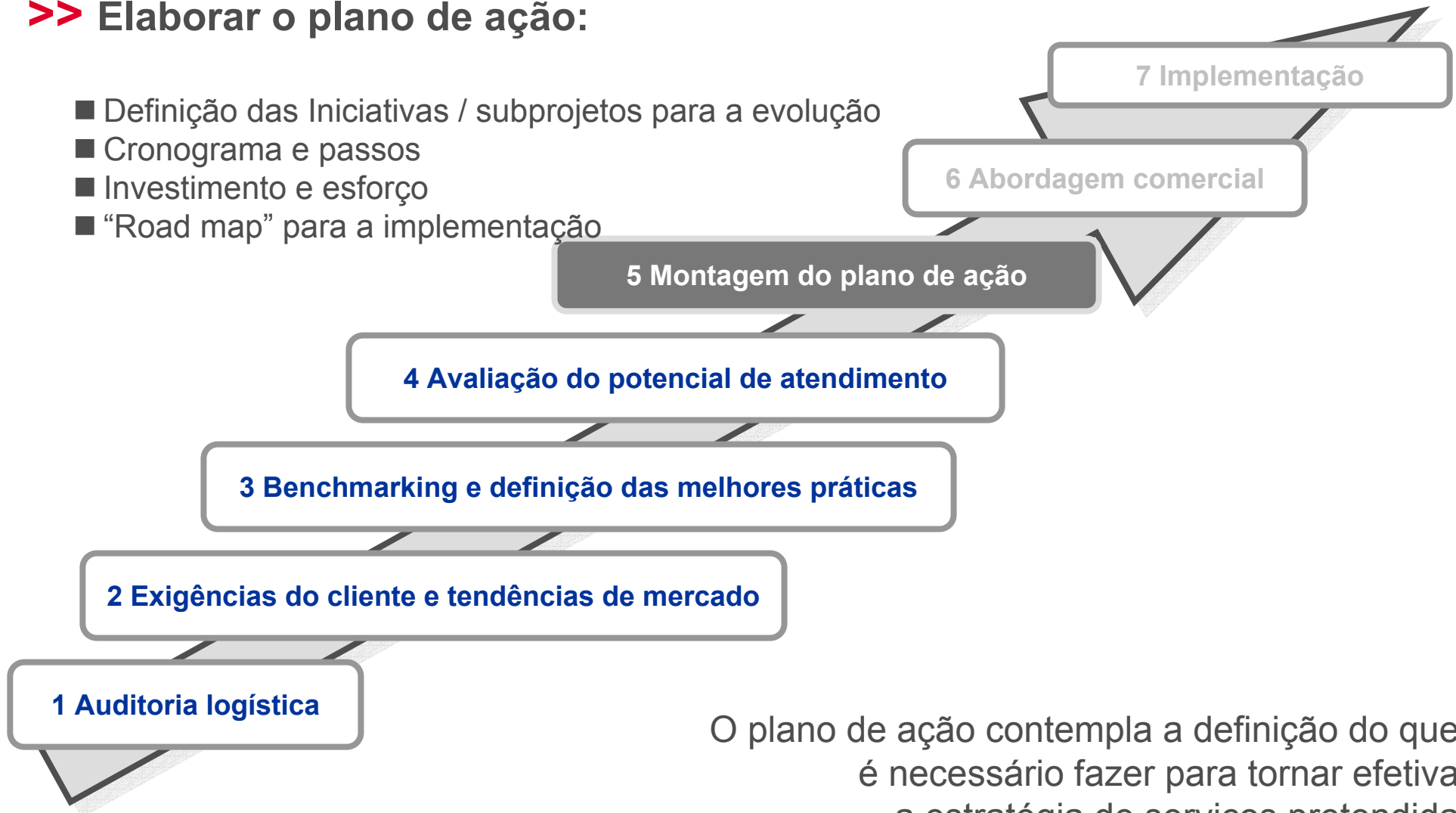
- Quais serviços podem ser prestados de imediato
- Quais serviços necessitam maior capacitação / estrutura / tecnologia
- Qual o “gap” existente em relação ao mercado



O entendimento do que a empresa pode e o que poderá ofertar é a principal orientação para a etapa seguinte

### >> Elaborar o plano de ação:

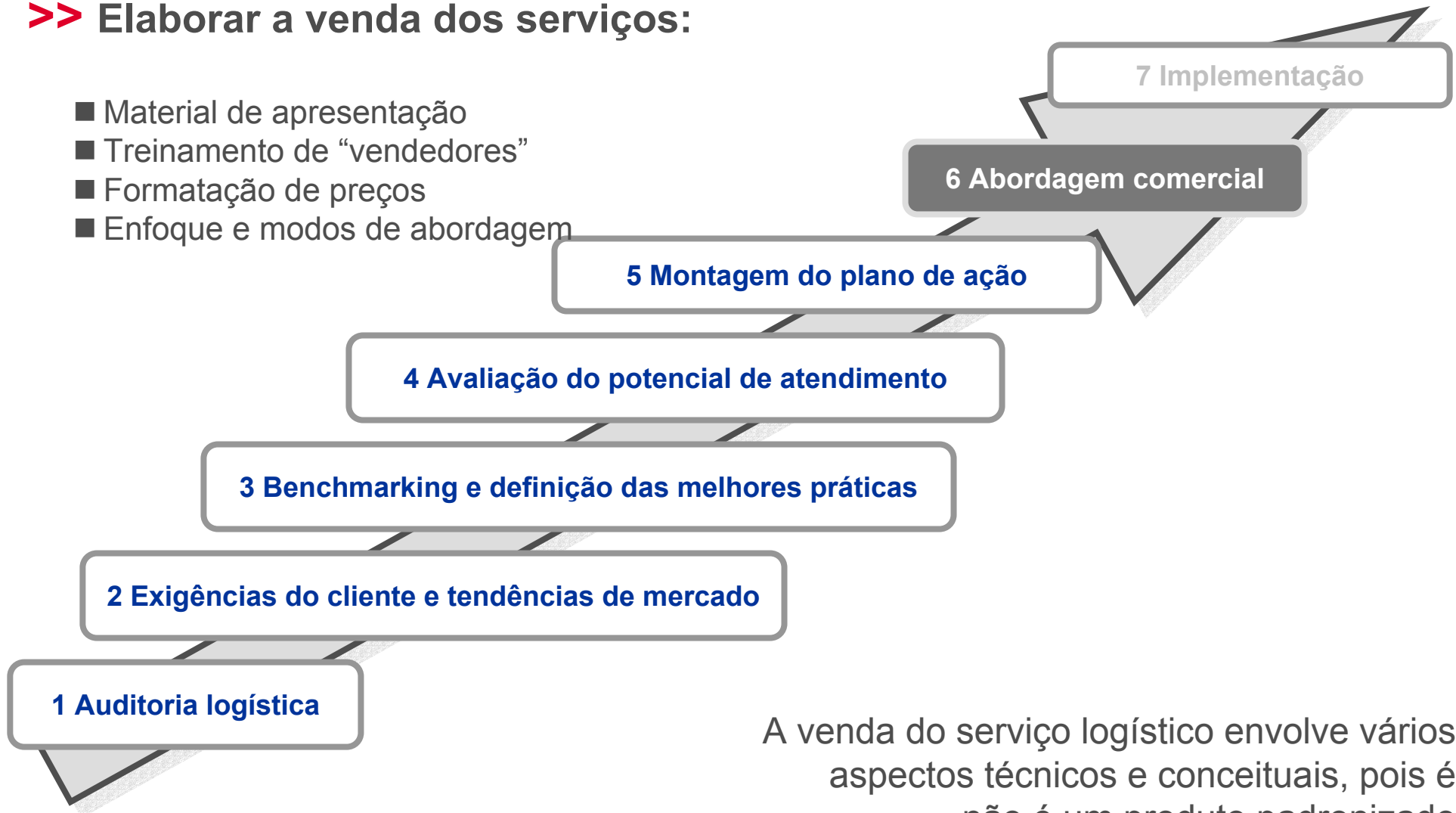
- Definição das Iniciativas / subprojetos para a evolução
- Cronograma e passos
- Investimento e esforço
- “Road map” para a implementação



O plano de ação contempla a definição do que é necessário fazer para tornar efetiva a estratégia de serviços pretendida

### >> Elaborar a venda dos serviços:

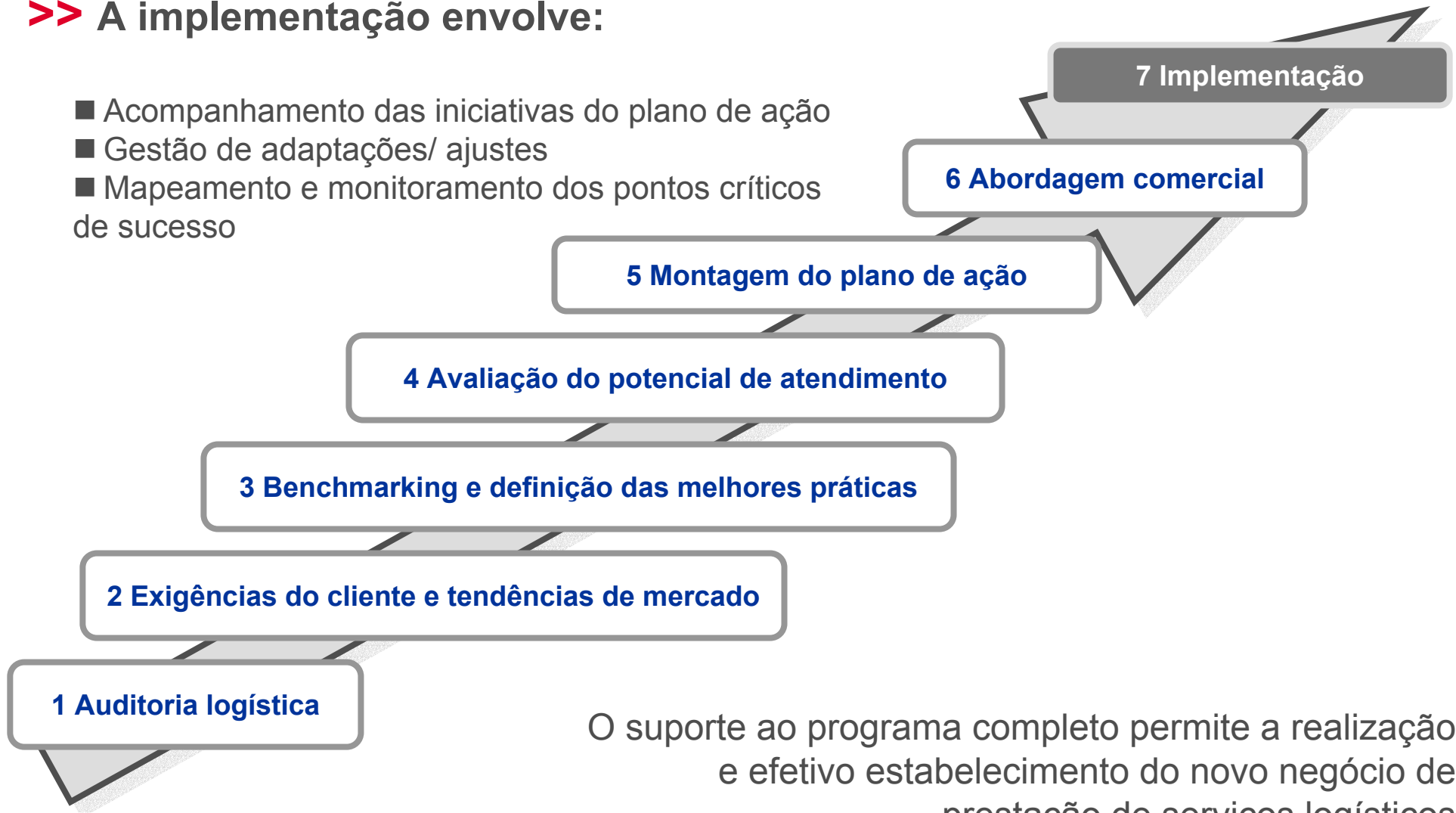
- Material de apresentação
- Treinamento de “vendedores”
- Formatação de preços
- Enfoque e modos de abordagem



A venda do serviço logístico envolve vários aspectos técnicos e conceituais, pois é não é um produto padronizado

## >> A implementação envolve:

- Acompanhamento das iniciativas do plano de ação
- Gestão de adaptações/ ajustes
- Mapeamento e monitoramento dos pontos críticos de sucesso



O suporte ao programa completo permite a realização e efetivo estabelecimento do novo negócio de prestação de serviços logísticos

## >> Os resultados do PEL são evidentes

■ Escopo de atuação logística viável e potencial para cada cliente / segmento

■ Composição do serviço logístico a ser ofertado a cada cliente

■ Plano evolutivo adequado ao provedor para maximizar possibilidades e gerar oportunidades de novos contratos

■ Estratégia de aproximação, apresentação e propostas aos clientes

■ Especificação clara dos pontos a serem atacados para um desempenho excelente

■ Efetivação de novos negócios como operador logístico em um patamar superior de capacitação e oferta de serviços

## >> Porque realizar a evolução?

- **Serviços tradicionais (transporte e armazenagem) apresentam redução progressiva de margens**
- **A demanda dos clientes por operadores logísticos é o tema dominante (com melhores margens)**
- **A exigência dos clientes é para uma solução logística completa, com “ponto único de contato”**
- **Competência ampla em logística é o fator crítico de sucesso para a terceirização em empresas**
- **Os novos contratos estão indo para empresas que executam esta evolução**
- **A preferência dos clientes está saindo das mãos dos provedores que não atuam pró-ativamente**
- **A falta de um nível de serviço adequado é a razão principal para a mudança do provedor**
- **Joint ventures e cooperação não preenchem as necessidades da parte menos evoluída**

### >> Porque trabalhar com a ZLU como parceiro?

- **Ampla experiência logística habilita o provedor a preencher as expectativas dos clientes**
- **O foco em implementação leva a soluções viáveis**
- **O histórico de projetos evita uso inadequado de recursos e investimento**
- **A expertise permite uma melhor estratégia de evolução**
- **Conhecimento do mercado provê uma boa aproximação aos clientes**
- **ZLU complementa as habilidades internas para alcançar o escopo completo em logística**
- **Neutralidade previne o uso de soluções tendenciosas ou viciadas**
- **Benchmarking and best practices fornecem a espinha dorsal para o nível de serviço adequado**
- **Compromisso com a excelência habilita o provedor a se tornar uma empresa de destaque**

**Alavancar os resultados  
através da Logística !**



Rua Verbo Divino, 415  
04719-001 São Paulo –SP  
Brasil  
Fone: +55.11.5181-8032  
Fax: +55.11.5182-7422  
e-Mail: [zlu@zlu.com.br](mailto:zlu@zlu.com.br)  
Internet: [www.zlu.com.br](http://www.zlu.com.br)