

# AFTER SALES EXCELLENCE

COME PORTARE ALL'ECCELLENZA  
LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE  
POST-VENDITA

29 marzo 2012  
ore 9,00-18,00

C.so Stati Uniti 38 - 10128 Torino

## PREMESSA

Nella cultura industriale il prodotto è sempre stato il motore dello sviluppo delle imprese ed il principale fattore di successo.

Oggi la competizione globale e la relativa riduzione dei margini di contribuzione dei prodotti stanno sempre più spostando sul servizio il baricentro delle sfide competitive delle aziende industriali: nel momento in cui i prodotti sul mercato sono sempre più "omologati" e confrontabili tra loro, il servizio diventa il vero fattore di differenziazione rispetto alla concorrenza.

Per le aziende che progettano e costruiscono **beni durevoli** (impianti, macchine, mezzi, attrezzature, ecc.) diventa fondamentale individuare quali servizi di assistenza e di supporto offrire ai propri clienti nel ciclo di vita del prodotto.

Puntando all'eccellenza della propria organizzazione post-vendita le imprese possono incrementare la loro redditività, fidelizzare i loro attuali clienti ed attrarne di nuovi attraverso l'immagine che l'azienda si è costruita.

## OBIETTIVI

- Comprendere l'importanza del business post-vendita come motore di profitti, di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti
- Condividere un modello di eccellenza dei processi operativi e di supporto riferiti alla gestione del business service
- Effettuare un'autovalutazione dei propri processi, al fine di acquisire consapevolezza della situazione di partenza, delle opportunità di sviluppo e miglioramento
- Elaborare un piano di sviluppo dei propri processi secondo il modello di eccellenza proposto

## DESTINATARI

La giornata di formazione è rivolta alle imprese di beni durevoli orientate a considerare il servizio post-vendita come fattore strategico nello sviluppo del loro business. I destinatari sono service manager e direttori commerciali, responsabili operativi di un'organizzazione service.

## DOCENTE

Ing. Mauro Nolti, partner senior e responsabile dell'area operation di M&IT Consulting - Bologna

## I PROCESSI OPERATIVI DEL SERVICE

### Il processo di installazione e messa in servizio

- L'installazione e messa in servizio
- La manualistica / documentazione tecnica a supporto del prodotto
- La formazione contrattuale

### Il processo di gestione dei ricambi

- Le tipologie di ricambi da offrire
- Il listino ricambi
- La gestione ordini (tradizionale o via web)
- La gestione del magazzino ricambi
- La gestione parti rese difettose

### Il processo di gestione dei servizi di assistenza post-vendita

- Il servizio help desk: le diverse forme di teleassistenza
- La gestione degli interventi su chiamata (in garanzia e fuori garanzia)
- I contratti di service: dalla manutenzione programmata al full service
- La gestione delle modifiche (retrofit) e delle revisioni al parco macchine installate
- La formazione all'uso e manutenzione del prodotto
- I servizi a valore aggiunto: outsourcing e consulenza ai clienti

## I PROCESSI DI SUPPORTO E CONTROLLO DEL SERVICE

### Il processo di sviluppo dei servizi post-vendita

- Lo sviluppo del business e la struttura dell'offerta di servizi post-vendita ai clienti
- La relazione con il cliente nel ciclo di vita del prodotto
- L'innovazione dei servizi post-vendita

### Il processo di coordinamento della rete di assistenza

- La struttura della rete di assistenza
- Il flusso delle informazioni tra HQ e field
- Le forme contrattuali con la rete di assistenza

### Il processo di sviluppo e gestione del personale

- Le competenze richieste al personale operativo di service
- La formazione interna del personale
- Il knowledge data base come sistema di comunicazione interna

### Il processo di budgeting e controllo di gestione

- Il conto economico del service
- Gli indicatori economici/operativi da monitorare (KPI)
- Il monitoraggio della customer satisfaction
- La struttura del reporting

PROGRAMMA

**Il docente arricchirà la giornata formativa esponendo casi ed esempi aziendali per ogni processo da valutare.** Al termine verrà fornito ai partecipanti il modello di valutazione illustrato per poter realizzare nelle rispettive aziende, entro un mese dal training in aula, **un'autovalutazione sui processi del post-vendita** (es. gestione ricambi, gestione della rete di assistenza, gestione documentazione tecnica/manualistica, gestione dei contratti di assistenza, gestione indicatori economici/operativi, ecc. ...).

Su specifica richiesta delle imprese coinvolte, Skillab potrà attuare presso ciascuna realtà aziendale un intervento di assistenza e formazione on the job, di una giornata di lavoro, nello svolgimento dell'attività di autovalutazione.

I risultati dell'autovalutazione serviranno come base di partenza per poter elaborare un piano di sviluppo e miglioramento idoneo, a misura dei processi e dell'organizzazione post-vendita di ogni impresa.

DATA E SEDE

29 marzo 2012

ore 9,00 - 18,00

SKILLAB - C.so Stati Uniti, 38 - 10128 Torino

QUOTE DI PARTECIPAZIONE

**550,00** euro + IVA

**390,00** euro + IVA

Quota riservata alle aziende associate all'Unione Industriale e all'AMMA

INFORMAZIONI/ADESIONI

**Antonella Mustorgi**

Tel 011 5718561

mustorgi@skillab.it

# SCHEDA DI ADESIONE

(Sarà condizione di ammissione al corso la consegna della scheda di adesione firmata e timbrata in originale)  
Si prega di compilare e trasmettere via fax al n. 0115718555 o via e-mail all'indirizzo mustorgi@skillab.it

Codice corso CMb30/12

Data corso 29 marzo 2012

Titolo corso AFTER SALES EXCELLENCE

## Partecipante

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
 Titolo di studio \_\_\_\_\_ Qualifica (es. Impiegato, Dirigente, ecc.) \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

## Area

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Direzione Generale                | <input type="checkbox"/> Commerciale/Marketing                | <input type="checkbox"/> Produzione/logistica                 |
| <input type="checkbox"/> Progettazione/Ufficio tecnico     | <input type="checkbox"/> Post-vendita                         | <input type="checkbox"/> Sicurezza e Ambiente                 |
| <input type="checkbox"/> Amministrazione/Finanza/Controllo | <input type="checkbox"/> Personale/Formazione e sviluppo R.U. | <input type="checkbox"/> Information Communication Technology |
| <input type="checkbox"/> Acquisti                          | <input type="checkbox"/> Qualità                              |   |

## Dati azienda

Ragione Sociale \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
 CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Partita IVA \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_  
 Eventuale art. IVA di non assoggettamento \_\_\_\_\_

Azienda Associata  SI **Unione Industriale di** \_\_\_\_\_  NO

## Persona da contattare

Nominativo \_\_\_\_\_ Qualifica \_\_\_\_\_  
 e-mail \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## Responsabile Personale/Formazione

\_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Responsabile Amministrazione** \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Settore di attività dell'azienda** (es. Meccanico, Chimico, Trasporti, ecc.) \_\_\_\_\_

Dipendenti  meno di 50  da 50 a 200  da 201 a 500  oltre 500  
 Fatturato  meno di 26 ml  da 26 a 52 ml  da 53 a 129 ml  oltre 129 ml

Si intendono accettate le condizioni generali contrattuali riportate nel presente catalogo

Timbro e Firma del Legale Rappresentante: \_\_\_\_\_

## TUTELA DATI PERSONALI (D.Lgs 196/03 - v. testo normativo - sito Skillab - www.skillab.it) - INFORMATIVA

Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs 196/03 che:

- I propri Dati personali riportati sulla Scheda di adesione "Dati" saranno trattati in forma automatizzata, tramite personale incaricato, da Skillab S.r.l. per l'adempimento di ogni attività relativa alla Sua partecipazione al corso, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di Skillab S.r.l.
- Il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dare corso al servizio. Si rammenta che il partecipante può esercitare i diritti di cui all'Art. 7 - D.Lgs 196/03.

Per accettazione Firma del partecipante: \_\_\_\_\_

## CONDIZIONI GENERALI DI PARTECIPAZIONE

### Modalità di adesione

L'iscrizione al corso avviene compilando e inviando via fax (011 5718.555) la scheda di adesione entro e non oltre 5 giorni dalla data di inizio corso oppure tramite internet "Iscriviti on line" all'indirizzo [www.skillab.it](http://www.skillab.it).  
 Si consiglia di far precedere l'invio della scheda da una prenotazione telefonica. L'attivazione del corso verrà confermata (telefonicamente o via e-mail) sempre da Skillab S.r.l.

### Modalità di pagamento

I pagamenti dovranno essere effettuati entro il primo giorno di inizio del corso mediante assegno intestato a Skillab S.r.l. (P.I. e Codice Fiscale 08420380019), oppure tramite bonifico bancario da effettuare presso: UNICREDIT BANCA D'IMPRESA - Agenzia 6 - Torino (CIN W - ABI 02008 - CAB 01046) c/c n. 000003804188 - IT08W020080104600003804188 intestato a Skillab srl, specificando codice e titolo corso.

### Quota di adesione

Le quote di adesione comprendono la documentazione, i coffee break e la colazione di lavoro.

### Rinuncia di partecipazione al corso

In caso di impossibilità del partecipante ad assistere al corso, l'azienda può inviare un'altra persona in sostituzione, previa comunicazione scritta. Nel caso non fosse possibile la sostituzione, la rinuncia al corso dovrà essere comunicata via fax **entro 5 giorni dalla data di inizio corso**. In tal caso, la quota già versata sarà rimborsata integralmente.

In caso di mancata partecipazione al corso, il versamento **rimane valido per i 6 mesi successivi** ed entro tale periodo potrà essere riutilizzato.

### Rinvii o Annullamenti corsi

Skillab S.r.l. si riserva la facoltà di annullare o rinviare i corsi programmati qualora non venga raggiunto il numero minimo di partecipanti stabilito per ogni corso.