



“SERVICE”

UN PROFITTEVOLE SEGMENTO DI BUSINESS



SERVICE: UN PROFITTEVOLE SEGMENTO DI BUSINESS

È il percorso formativo volto a sfruttare le potenzialità del service nel settore dei Beni Strumentali, non più limitato all'assistenza e alla manutenzione, e inteso come nuovo, profittevole, segmento di business.

ELEMENTI DISTINTIVI:



- *Percorso formativo verticalizzato sul settore dei Beni Strumentali*
- *Metodologia didattica concreta "interactive web learning", con alternanza di formazione teorica e pratica, utilizzo di role-playing a distanza e case history.*
- *Docenti esperti qualificati, con conoscenza del settore di riferimento.*
- *4 workshop acquistabili anche separatamente.*

WORKSHOP 1



TECNICO SERVICE: IL VENDITORE MASCHERATO

Strategie commerciali per tecnici service

3/4/10/11 maggio 9 - 13 on-line

- *Da "tecnico di assistenza" a moderno "Specialist multifunzione".*
- *L'Upgrade commerciale: analisi e comprensione dell'incarico.*
- *Da comunicazione tra tecnici a comunicazione con il cliente*
- *Tecniche di comunicazione ed esercitazioni sul canale fisico e digitale.*
- *Il vantaggio competitivo dei tecnici: mancanza di barriere con il cliente.*
- *L'analisi delle reali esigenze del cliente, e anticipazione dei bisogni*
- *La vendita di un prodotto e di un servizio "tecnico": la formula del valore.*
- *Il sistema d'offerta*
- *L'arte della fiducia e della fedeltà.*
- *Le opportunità della vita: godere e gestire le obiezioni.*

WORKSHOP 2



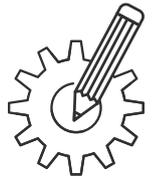
SERVICE DESIGN

Come progettare servizi

17/21 maggio 9 - 12 / 14 - 17 on-line

- *Cos'è il Service Design*
- *Condizioni base per kick-off Progetto*
- *Segmentazione Cliente/Prodotto*
- *Le macrofasi del metodo (individuazione-scoperta, definizione elementi, realizzazione-sviluppo, rilascio-implementazione)*
- *Concetto di ciclo di vita del Servizio e fasi dello stesso*
- *Caratteristiche funzionali del Servizio*
- *Studio del processo*
- *Esercitazione Matrice funzioni/fasi:*
- *Specificazione dei requisiti del servizio da sviluppare*

WORKSHOP 3



ORGANIZZAZIONE DEL SERVICE

Come progettare servizi

24/28 maggio 9 - 12 / 14 - 17 on-line

- *Il servizio post-vendita e ricambi*
- *Il controllo gestionale nelle diverse fasi del ciclo di vita del prodotto e delle funzioni attese del cliente: focus su conduzione e manutenzione*
- *Gestione tecnica (i data base di riferimento, la configurazione del prodotto)*
- *Servizi al cliente nella conduzione e manutenzione (dal 4.0 al supporto su OEE nella gestione degli stati macchina, l'integrazione macchina/MES cliente, customizzare il controllo di processo, la gestione informatizzata dei lavori)*
- *Gestione operativa (materiali e interventi)*
- *Tipologie di intervento*
- *La fornitura dei materiali di ricambio*
- *L'aggiornamento dei data base tecnici per il controllo della configurazione del prodotto nel suo ciclo di vita*
- *La gestione del miglioramento prodotto*

WORKSHOP 4



GESTIONE COSTING E MARGINALITÀ DEL PROCESSO DI SERVICE

Come progettare servizi

14/18 giugno 9 - 12 / 14 - 17 **on-line**

- Il "La contabilità industriale"
- Concetti base di contabilità industriale (costo equivalente, attualizzato, Piano dei conti, SP e CE)
- 2 livelli di costo: diretto e pieno (concetto di coefficiente K aziendale per i costi FULL, ripartizione semplice dei PERIOD COST per Business)
- Il calcolo del costo DIRETTO del processo di gestione del servizio
- Il CALCOLO DEL MARGINE DI CONTRIBUZIONE (esclusi i costi fissi o PERIOD COST – solo diretti)
- L'analisi da Piano dei conti dei costi fissi aziendali e valorizzazione su base COSTO DIRETTO
- Concetti base di DIRECT COSTING (con logica Lean): il costo del flusso, il costo delle attività NVA (non valore aggiunto)

QUOTA DI PARTECIPAZIONE

WORKSHOP SINGOLI

900 € + iva cad.

per aziende associate

(1.000 € cad. per aziende non associate)

INTERO PERCORSO

3.000 € + iva

per aziende associate

(3.500 € + iva per aziende non associate)



SBS

SCUOLA BENI
STRUMENTALI

Lo staff di SBS è a disposizione per rispondere in modo mirato alle vostre esigenze attraverso progetti formativi elaborati su misura e soluzioni customizzate

Per maggiori dettagli
T. 059 512 108
formazione@scuolabenistrumentali.it
www.scuolabenistrumentali.it

IN COLLABORAZIONE CON



SBS - Scuola Beni Strumentali
Via Fossa Buracchione, 84 - 41126 Baggiovara (MO)
T. 059 510 336 - formazione@scuolabenistrumentali.it - www.scuolabenistrumentali.it