

Corso -

## **SERVICE: Un profittevole segmento di business**

**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**

### **Programma**

#### **Workshop 1:**

[SERVICE DESIGN: Come progettare servizi](#)

*17 e 21 maggio 9.00-12.00; 14.00-17.00*

Obiettivo del corso è fornire, ad aziende produttrici di macchine e impianti, strumenti e metodi per la progettazione di un prodotto/servizio finalizzato da un lato alla massima realizzazione delle attese del cliente nel ciclo di vita dell'asset venduto, e dall'altro lato alla massimizzazione del margine di contribuzione relativo al processo aziendale che lo supporta.

#### **Workshop 2:**

[Organizzazione del service](#)

*24 e 28 maggio 9.00-12.00; 14.00-17.00*

Obiettivo del corso è fornire ad aziende produttrici di macchine e impianti, strumenti e metodologie che possano supportare il personale tecnico nella gestione di una proposta al cliente sempre organizzata e vicina alle proprie esigenze di gestione, sempre più veloce sia dal punto di vista dei lavori che delle attività a supporto della realizzazione e del controllo degli stessi.

#### **Workshop 3:**

[Gestione del costing e marginalità del processo di service](#)

*14 e 18 giugno 9.00-12.00; 14.00-17.00*

Nelle aziende manifatturiere, il personale del service e del controllo di gestione ha sempre la necessità di fare valutazioni oggettive per la verifica della marginalità dei processi correlati.

Spesso i sistemi di costing si basano su costi medi e pesanti ed inutili logiche di imputazione dei costi con variabili poco correlate alimentando calcoli poco precisi, immediati e aggiornabili con mancata conoscenza del reale margine di contribuzione.

Il sistema proposto consente calcolo molto preciso e analitico e la conoscenza dell'incidenza delle componenti stratificate e sintetiche che dal costo diretto del servizio portano al full cost.

Il corso ha l'obiettivo di focalizzare tutti gli aspetti che concorrono a rafforzare questi passaggi, per arrivare ad una presa di consapevolezza del valore economico complessivo di queste operazioni ed alle relative potenzialità di sviluppo/opportunità.

#### **Workshop 4:**

[TECNICO SERVICE: IL VENDITORE MASCHERATO](#)

Strategie commerciali per tecnici service

*23-24-30 giugno e 1<sup>a</sup> luglio 9.00-13.00*

Obiettivo del corso è fornire strumenti e metodologie che possano supportare il personale tecnico dal punto di vista delle abilità relazionali e commerciali, indispensabili allo sviluppo del ruolo, in modo da creare un nuovo efficiente ed efficace profilo professionale e renderlo nevralgico nel mantenimento del cliente e nella sostenibilità e consistenza della marginalità cliente, durante tutto il ciclo di vita dell'impianto.

**Metodologia didattica:** il corso verrà svolto online, su piattaforma di videoconferenza Zoom, con una didattica altamente interattiva

### **Destinatari**

Tecnici service

**Durata**

52 ore

**Quota di adesione:**

**3.000,00 € + IVA per le aziende associate**

3.500,00 € + IVA per le aziende non associate

**Date e Sedi di svolgimento**

Edizione da programmare.



SBS è un marchio di S.A.L.A. Srl a Socio Unico - Via Fossa Buracchione 84 - 41126 Modena(MO) - Tel: 059 512 108