Corso - 11/10/2023

Gestire i servizi

Quali sono i principi per la gestione ottimale dei servizi ai clienti

Obiettivi

- Comprendere i principi chiave e le leve manageriali per gestione dei servizi;
- Avviare l'applicazione di tali principi nelle proprie "service factory" e reti di erogazione del servizio;
- Identificare colli di bottiglia e opportunità per migliorare e ottimizzare l'erogazione dei servizi.

Programma

- Introduzione alla gestione dei servizi: fattori di variabilità e complessità nella gestione dei servizi, principi chiave e leve di gestione
- Il *service system* e i processi interattivi di erogazione del servizio
- Leve per la gestione della domanda di servizi
- Leve per la gestione della capacità di erogazione del servizio
- L'importanza delle competenze e delle capacità del personale: polivalenza vs specializzazione
- Leve per la ottimizzazione del servizio: come rendere la domanda predicibile
- Leve per la ottimizzazione del servizio: come rendere la capacità flessibile
- Discussione e applicazione dei principi chiave di gestione dei servizi tramite casi di studio ed esercizi interattivi: a) il customer support (gestione della chiamata, help desk, dispacciamento, esecuzione, debriefing e chiusura dell'intervento); logistica di consumabili e parti di ricambio; gestione delle reti di service
- Analisi delle lesson-learned e sviluppo piano d'azione/take-aways per l'applicazione in azienda di quanto appreso

Destinatari

Personale delle funzioni Service/Aftersales, Operations e Logistica, R&D, Ingegneria, Marketing, Vendite, Ufficio Tecnici

Durata

8 ore

Quota di adesione:

650,00 € + IVA a persona per le aziende associate

750,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

11/10/2023 09.00-18.00 - Modena