

Corso - 26/05/2026

Progettare, gestire e controllare i servizi

Corso di formazione per strutturare, organizzare e misurare i servizi industriali

Obiettivi

Questo corso sviluppa le competenze necessarie per strutturare, organizzare e misurare in modo efficace i **servizi industriali**, un ambito sempre più strategico per le aziende del **settore macchine e impianti**.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- Applicare i principi del **service design** per progettare servizi efficaci e centrati sul cliente
- Gestire in modo efficiente servizi ad alta **variabilità operativa**
- Monitorare e migliorare le performance tramite **KPI di servizio** e sistemi di controllo

Programma

Progettare i servizi

- Cos'è il service design e perché è cruciale
- Processo del servizio: front line, back line, high-tech & high-touch
- Prototipazione, co-creazione, validazione
- Applicazioni reali + esercizio di gruppo

Gestire i servizi

- Variabilità della domanda e complessità operativa
- Leve per bilanciare capacità ed erogazione
- Competenze del personale: polivalenza vs specializzazione
- Casi pratici: customer support, ricambi, reti service

Controllare i servizi

- KPI chiave di qualità, costi e performance
- Interpretazione dei risultati e azioni correttive
- Metodi per migliorare efficienza e customer experience
- Casi di studio ed esercitazioni
- Piano d'azione finale

Ulteriori informazioni

- Per l'iscrizione di più partecipanti della medesima azienda, è previsto uno sconto del 10% sulla quota di partecipazione
- Il corso sarà attivato a raggiungimento di un numero sufficiente di partecipanti e la conferma sarà inviata tramite e-mail 7 giorni prima dell'inizio del corso.
- La quota di partecipazione è comprensiva di materiale didattico in formato digitale e attestato di partecipazione.
- Si intendono aziende associate quelle aderenti alla FEDERAZIONE CONFINDUSTRIA MACCHINE: ACIMAC, ACIMALL, AMAPLAST, UCIMA e FEDERTEC.
- Possibilità di finanziare il corso tramite Fondimpresa e Fondirigenti.

Destinatari

- Responsabili Service, After Sales e Customer Care di aziende machinery e impianti
- Coordinatori tecnici e responsabili dell'assistenza sul campo
- Responsabili Operations e Logistica collegati ai processi di servizio
- Responsabili qualità e continuous improvement per l'area servizi
- Figure operative e manageriali coinvolte nella gestione quotidiana dei servizi al cliente

Il percorso è particolarmente indicato per aziende che desiderano:

- evolvere verso modelli orientati ai servizi
- sviluppare ricavi ricorrenti
- integrare tecnologie digitali nell'offerta
- formare team interfunzionali sulla logica PSS

Durata

8 ore

Quota di adesione:

600,00 € + IVA a persona per le aziende associate

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

Date e Sedi di svolgimento

26/05/2026 14.00-18.00 - ONLINE

05/06/2026 09.00-13.00 - ONLINE



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