Corso - 22/04/2027

Pricing del Service

Corso per responsabili Service e ricambi: come prezzare il post-vendita e difendere il margine

Obiettivi

Il Service non si prezza come la macchina: è meno confrontabile, spesso urgente, e il suo valore per il cliente è il fermo e il rischio evitati. Il corso insegna a **impostare regole di prezzo coerenti** per ricambi, interventi e contratti di assistenza, e a difenderle con il cliente.

Al termine della giornata i partecipanti saranno in grado di:

- **segmentare ricambi e servizi** secondo criticità, confrontabilità, rotazione e costo del servizio;
- definire **tariffe, minimi, trasferte e priorità** di intervento;
- costruire **contratti di assistenza a tre livelli** (base, plus, premium) con SLA, inclusioni ed esclusioni chiare;
- valutare il **rischio economico e la redditività** dei contratti;
- strutturare **preventivi più leggibili e difendibili**;
- monitorare **margine, rinnovi e prezzo realizzato** del Service.

Programma

- **Che cosa vendiamo, davvero:** ricambi, interventi, contratti di manutenzione, teleassistenza, aggiornamenti, retrofit, formazione e consulenza. Separare le logiche di prezzo prima di aggregare l'offerta
- **Perché il Service si prezza diversamente dalla macchina:** confrontabilità, urgenza, criticità dell'impianto fermo, specificità tecnica e ricorrenza
- **I ricambi:** matrice per criticità, confrontabilità, rotazione e costo del servizio; ricarichi differenziati; scorte, obsolescenza e logistica; concorrenza del non originale. Esercitazione su un estratto di listino
- **Gli interventi:** tariffe orarie e giornaliere, trasferte, tempi minimi, fasce orarie, urgenza e priorità. Cosa far pagare, cosa includere e come rendere esplicito il livello di servizio
- **I contratti di assistenza:** livelli base, plus e premium; SLA, tempi di risposta, parti incluse, limiti ed esclusioni; durata, rischio e rinnovo. Esercitazione su tre livelli di offerta
- **La struttura del preventivo:** come la ripartizione tra ricambi, manodopera e servizi cambia la comprensione e la difendibilità del prezzo
- **Difendere il prezzo:** il cliente che pensa di aver già pagato con la macchina, comunicare un aumento, sconti, paesi e canali, il Service quando la macchina è venduta tramite distributore. Simulazione
- **Misurare:** margine e redditività del Service, tasso di rinnovo, diffusione dei contratti, quota di ricambi originali, prezzo realizzato rispetto al listino
- **Piano di applicazione:** una categoria di ricambi, una tariffa o un contratto su cui intervenire al rientro in azienda

Metodologia

Esercitazioni numeriche su dati reali anonimizzati e su casi didattici, lavoro in sottogruppi e simulazioni. Ai partecipanti si chiede di portare un estratto anonimizzato del listino ricambi e, se disponibile, un contratto di assistenza in uso; chi non può condividere dati lavora su casi forniti dalla docente.

Cosa si porta a casa

Una matrice di segmentazione dei ricambi, una traccia di politica tariffaria e una prima architettura di contratto a tre livelli, con fogli di calcolo e checklist. A tre o quattro settimane dal corso è prevista una clinic online di 60 minuti per discutere l'applicazione in azienda.

Il percorso

Il corso è il proseguimento naturale di ***Evoluzione del Service***, dedicato alla strategia, alla progettazione e alla vendita dei servizi.

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, attestato di partecipazione e pranzo di lavoro.
- Si intendono aziende associate quelle aderenti a: ACIMAC, ACIMALL, AMAPLAST, UCIMA e FEDERTEC .
- Possibilità di finanziare il corso tramite Fondimpresa e Fondirigenti.

Destinatari

Il corso è pensato per chi decide o gestisce i prezzi del post-vendita: **responsabili Service e assistenza, responsabili ricambi**, direzione commerciale e figure con responsabilità sul prezzo dei servizi.

Prerequisiti: è richiesta una conoscenza di base dei concetti di margine e ricarico.

Durata

8 ore

Quota di adesione:

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

800,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

22/04/2027 09.00-13.00 - ONLINE

29/04/2027 09.00-13.00 - ONLINE