

Corso - 17/05/2021

Service design: come progettare servizi

1^a workshop del percorso speciale SERVICE: UN PROFITTEVOLE SEGMENTO DI BUSINESS, il primo grande progetto di formazione specifica sul service nel settore dei Beni Strumentali

Obiettivi

Obiettivo del corso è fornire 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.

SERVICE DESIGN è una metodologia che mira alla massimizzazione del rapporto tra le funzioni svolte dal prodotto/servizio e il costo sostenuto per la realizzazione dello stesso.

Considerare l'aspetto funzionale ha come prima conseguenza che SERVICE DESIGN consente l'esplorazione di nuove soluzioni e una più completa soddisfazione dei bisogni del cliente.

Si ha pertanto un approccio fortemente orientato al cambiamento che porta alla ideazione di servizi "innovativi".

Rivolto ad aziende produttrici di macchine/impianti. L'interazione Online nelle varie forme coinvolgerà tutti i partecipanti che dovranno svolgere una breve esercitazione aziendale tra i 2 incontri.

Programma

- Cos'è il Service Design
- Condizioni base per kick-off Progetto
 - Gestione Progetto-Sponsor-Team-Obiettivi-Regole di partecipazione
 - Approccio Interdisciplinare
 - Empatia- concetto e applicazione
- Segmentazione Cliente/Prodotto
- LE MACROFASI DEL METODO
 - INDIVIDUARE-SCOPRIRE
 - DEFINIRE GLI ELEMENTI DEL SERVIZIO
- Modalità di analisi delle funzioni attese dal cliente
- MATRICE CARATTERISTICHE FUNZIONALI / FASI NEL CICLO DI VITA DEL SERVIZIO
 - REALIZZARE-SVILUPPARE IL SERVIZIO
 - RILASCIO-IMPLEMENTAZIONE
- Concetto di ciclo di vita del Servizio
- Caratteristiche funzionali del Servizio
- Fasi del ciclo di vita del Servizio
 - Studio del processo
- Esercitazione Matrice funzioni/fasi:
 - Specifica dei requisiti del servizio da sviluppare
- Esercitazione aziendale

>>> **SCOPRI IL PERCORSO COMPLETO**

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

Destinatari

Tecnici e commerciali addetti al service

Durata

12 ore

Quota di adesione:

900,00 € + IVA a persona per le aziende associate

100,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

17/05/2021 09.00-12.00 - ONLINE

17/05/2021 14.00-17.00 - ONLINE

21/05/2021 09.00-12.00 - ONLINE

21/05/2021 14.00-17.00 - ONLINE



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