

Corso - 11/05/2022

L'evoluzione del post-vendita: un fattore chiave per la competitività aziendale

In questo corso si affronta in dettaglio le migliori leve organizzative e commerciali in grado di rendere il post-vendita un vero e proprio business.

Obiettivi

Durante il percorso:

- Illustreremo quali sono le leve che si possono utilizzare per generare profitti in ambito post-vendita. Identificheremo le tipologie di servizi che possono migliorare la soddisfazione dei clienti e, contemporaneamente, generare fatturato.
- Parleremo degli strumenti che si possono utilizzare per cogliere le tante opportunità di Cross-Selling e Up-Selling offerte dal post-vendita e arriveremo a definire come progettare e vendere servizi che impreziosiscano o, in alcuni casi, sostituiscano la vendita del bene strumentale.
- Affronteremo i migliori metodi di analisi dei processi di assistenza, in modo da poter identificare quali sono le aree di miglioramento.
- Discuteremo l'importanza della raccolta dati e come leggerli nel modo corretto: dalla gestione del know-how aziendale alla definizione di KPI di performance, dal controllo di gestione alla pianificazione dei servizi offerti, fino alla progettazione delle competenze e degli strumenti necessari al personale di service per poter svolgere al meglio i propri compiti. Infine, daremo una visione sul futuro prossimo del post-vendita e la sua evoluzione.
- In ultimo daremo uno sguardo a quali sono le innovazioni in arrivo per il settore e come possono essere integrate nei processi aziendali.

Programma

CONTENUTI

Il customer Service nel B2B moderno: definizioni, potenzialità e sfide
Progettare il post-vendita: strutture organizzative
Le sfide del post-vendita: problematiche e approcci risolutivi
Strumenti e metodi per gestire la relazione col cliente
Generare fatturato nel post-vendita: servizi, strumenti e strategia
Ottimizzare il post-vendita: analisi e interventi
L'utilizzo dei dati: come raccogliarli e analizzarli
Innovazione digitale: le tecnologie attuali e i trend del futuro

Destinatari

Tecnici Service

Durata

16 ore

Quota di adesione:

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

1.000,00 € + IVA a persona per le aziende non associate

Date e Sedi di svolgimento

11/05/2022 14.00-18.00 - ONLINE

18/05/2022 14.00-18.00 - ONLINE

25/05/2022 14.00-18.00 - ONLINE

01/06/2022 14.00-18.00 - ONLINE

