Seminario - BUY 247

# Demand management: la gestione della domanda di servizi interni

Corso presso: **Festo Academy**
Via Enrico Fermi, 36/38, 20057 - Assago (MI)

Durata: **2gg**

Date: Per la prossima edizione in programma contattateci.

Scarica modulo iscrizione:
**www.festocte.it/iscrizione**

## Rivolto a

Responsabili di funzioni tecniche di supporto al business, Responsabili e specialisti HR, Responsabili dei servizi generali, Facility Manager, Site Manager, Key Account Manager.

## Obiettivi

- Fornire strumenti e conoscenze utili a migliorare la capacità di soddisfare e gestire le richieste di servizi in una prospettiva di partnership
- Sviluppare le competenze organizzative e relazionali volte a migliorare la percezione di qualità del servizio ed influenzarne i parametri di valutazione

## Contenuti

### Demand Management

- Origine ed evoluzione della disciplina
- Il Demand Management dei servizi tecnici
- Il processo di Demand Management

### Comprensione, analisi e verifica dei bisogni del cliente interno e/o esterno

- La cultura del servizio
- Gestione del cliente e relazione consulenziale
- Un modello operativo per la definizione degli obiettivi

### Gli strumenti del Demand Manager

- Il capacity plan
- Il monitoraggio delle performance
- Rimodulazione dell'organizzazione (service-desk e program management)

### Gestire la relazione e creare partnership

- Allineamento con gli obiettivi del cliente interno
- Le azioni di trasparenza e di follow up
- La comunicazione ed il training

Prosegue -->



Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci

**Qualità del servizio e dei processi di erogazione**

- Dalla qualità progettata alla qualità percepita
- Verifica e definizione dei parametri di qualità
- Come influenzare la percezione di qualità



Contatti:
tel +39 02 45794 350
fax +39 02 4884 2012
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

Sede centrale:
Via Enrico Fermi, 36/38
20057 Assago (MI)
Come raggiungerci