

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 -->](#)

Pagina 1/2

■ **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:

cell +39 335 103 8822
tel +39 02 45794 350
contatti@festo.com

Sede centrale:

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