

Seminario - AS 010

## Service come fonte di business



**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.festo.it/iscrizione](http://www.festo.it/iscrizione)

### Rivolto a

Responsabili del servizio post vendita, responsabili vendita di aziende che commercializzano prodotti dove il post vendita ricopre un ruolo chiave, Ispettori post vendita e Service Manager.

### Obiettivi

- Fornire una visione integrata degli aspetti utili per progettare, implementare e gestire il servizio post vendita e trasformare il service da centro di costo a "motore per il business"
- Confrontarsi con altre aziende industriali e apprendere esempi e testimonianze di aziende che hanno progettato e gestito un servizio post vendita di eccellenza

### Contenuti

#### ■ Il post vendita da centro di costo a centro di profitto

- L'evoluzione del rapporto tra azienda e mercato
- Il ruolo del service come sensore presso il cliente
- Testimonianza di un'azienda leader che ha fatto del service il proprio "core business"

#### ■ Il cliente come punto di partenza

- Il processo di acquisto e riacquisto dei clienti
- Il valore percepito dal cliente, le aspettative e la customer satisfaction
- Gli stadi di sviluppo della relazione con i clienti

#### ■ Le strategie di loyalty e di retention

- Le variabili di intervento per sviluppare la fedeltà del cliente
- Le azioni di loyalty tattiche e strategiche
- Come gestire i clienti non profittevoli

#### ■ Gli aspetti interfunzionali del post vendita: il presidio dei diversi punti di contatto

- L'interazione tra logistica, Supply-Chain e post vendita
- L'interazione tra marketing, vendita e post vendita

#### ■ Misurare le prestazioni del servizio post vendita

[Prosegue -->](#)

Pagina 1/2

- Il valore delle informazioni di ritorno per i team di vendita, marketing e per la ricerca e sviluppo

Contatti:

tel +39 02 45794 350  
fax +39 02 4884 2012  
[contatti@festo.com](mailto:contatti@festo.com)