

Seminario - LO 220

## Lean customer service



**Corso presso: Festo Academy**

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

**Durata:** 1g

**Data:** Per la prossima edizione in programma contattateci.

**Scarica modulo iscrizione:**  
[www.festocte.it/iscrizione](http://www.festocte.it/iscrizione)

### Rivolto a

- Direzione e professional delle aree vendite, preventivazione, customer service/contact
- Direzione e professional gestione risorse umane e organizzazione
- Direzione e professional del miglioramento continuo dei processi

### Obiettivi

- Il miglioramento e la focalizzazione dei processi commerciali attraverso la Lean Organisation
- Ottimizzare e razionalizzare il funzionamento dei processi di gestione e sviluppo dei clienti
- Presentare soluzioni organizzative che rendono più efficaci ed efficienti le attività di customer contact & service

### Contenuti

- Le fasi di assessment, as-is e to-be
- Il workshop e i focus group di processo
- L'applicazione della VSM alle attività di customer service
- I risultati raggiunti: semplificazione e flessibilità della struttura organizzativa in relazione ai bisogni del mercato e dei livelli di servizio attesi
- La segmentazione e focalizzazione dei processi di vendita e gestione clienti
- Visual management delle prestazioni e degli indicatori
- Integrazione stretta tra soluzione organizzativa e strumenti informatici
- Standardizzazione: standard work, 5S, layout e mobilità agenti CC
- Organisation best practices
- Miglioramento continuo: formazione continua, job rotation, coaching

### Sperimenterete

- Analisi critica dei casi presentati
- Caso Festo Industrial Automation: testimonianza e visita al Customer Contact Festo
- Il percorso di cambiamento organizzativo e miglioramento continuo
- Lean office tools
- Lean selling