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

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 process

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

Contatti:
cell +39 335 103 8822
contatti@festo.com

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

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