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.festocte.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 -->

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

- 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

© Festo C.T.E. Srl - P.I. 13236390152

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