

Seminario - AS 010

After Sales come fonte di business

**Corso presso: Festo Academy**

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

Durata: 2gg**Date: 09 - 10 Ott 2023****Prezzo: € 1.300,00**Scarica modulo iscrizione:
www.festoct.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

Sede centrale:

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