
ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'ASSISTENZA TECNICA ITALIA ED ESTERO

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Il corso evidenzia il ruolo dell'Assistenza Tecnica come settore aziendale sempre più critico per la soddisfazione del cliente e per i risultati commerciali, definendo i processi e i sistemi, inclusa la gestione dei ricambi. Oltre alla strategia di marketing e vendita del servizio, si esaminano i criteri per la gestione delle clientela e gli strumenti per migliorare la necessaria sintonia. I tre contratti fondamentali, riguardanti le due manutenzioni sia occasionali sia periodiche e il contratto per costituire la rete di Centri di Assistenza, sono illustrati in dettaglio, con esempi e clausole opportune, allo scopo di permettere una applicazione pratica alla propria realtà aziendale. Si conclude con la presentazione dei necessari indici di valutazione delle performance e con lo scenario dei futuri sviluppi dell'Assistenza.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO:

- Introduzione
- L'importanza del ruolo dell'Assistenza Tecnica nelle strategie aziendali
- Il Servizio come fattore di successo
- L'evoluzione del Servizio
- I processi, le risorse e la tecnologia
- I sistemi di erogazione dei servizi
- La gestione delle parti di ricambio
- Il Marketing dell'Assistenza Tecnica
- La gestione dei Clienti più difficili
- Come entrare in sintonia con i Clienti: i quattro profili tipici
- La scelta delle strategie: come sviluppare il servizio ai Clienti
- Strumenti per presentare al Cliente gli argomenti tecnici e i benefici del Servizio
- Il contratto di manutenzione periodica: i singoli elementi ed esempi operativi
- Il contratto per gli interventi occasionali: i singoli elementi ed esempi operativi
- Il contratto per i CAT – Centri di Assistenza Tecnica: i singoli elementi ed esempi operativi
- Gli indici necessari per misurare le prestazioni dell'Assistenza
- I messaggi e il futuro dell'Assistenza Tecnica
- Conclusione

DOCENTI

Paolo Guzzetti

Laureato in Ingegneria, si è occupato di analisi dei processi aziendali per poi dedicarsi alle vendite. Specializzato in marketing e gestione delle vendite complesse, ha ricoperto il ruolo di responsabile commerciale e marketing. È esperto conoscitore delle tecniche di Value Selling ed interprete della creatività con il Business Model Canvas. Appassionato da sempre di formazione, ha studiato ed elaborato nuove tecniche di gestione dei processi commerciali e di marketing strategico. È qualificato nell'albo degli Innovation Manager della Regione Lombardia.

DESTINATARI

Il corso si rivolge ai responsabili del servizio di Assistenza Tecnica e a tutti coloro che desiderino approfondire le proprie conoscenze sulle moderne strategie, organizzazione e metodi, misure e indici consolidati per la valutazione e sviluppo dell'efficienza ed efficacia di un servizio che è oggi riconosciuto essere di valore strategico e fonte di vantaggio competitivo per le aziende moderne.

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA