

Corso gestione del post-vendita e della rete di assistenza tecnica

Soggetto organizzatore del corso:

C.S.M.T. Gestione S.c.a.r.l. in collaborazione con docenti dell'Università di Ingegneria gestionale.

Modalità organizzative:

1 o 2 giornate a seconda dell'approfondimento richiesto.

Costi:

- corso in sede CSMT: 1100 euro + IVA a giornata
- corso fuori sede: quotazione su richiesta

Obiettivi:

Identificare le principali linee evolutive nella gestione strategica del post-vendita e approfondire, mediante il ricorso a casi di studio ed esempi aziendali, i diversi elementi di configurazione e gestione del servizio e della rete esterna.



Corso gestione del post-vendita e della rete di assistenza: contenuti



Contenuti del corso:

Verranno trattati, con un livello di approfondimento da definire sulla base delle specifiche richieste dei discenti, tutti o parte dei seguenti temi:

1. Il servizio post-vendita: definizione, processi ed attività coinvolte, impatto economico del post-vendita nelle aziende di produzione.
2. Le scelte rilevanti per la configurazione di un sistema di erogazione di servizi post-vendita e il mix di prodotti-servizi offerti.
3. Caratteristiche dei sistemi di misura delle prestazioni e legame con le strategie di prodotto-servizio e valutazione delle performance tecnico-economiche del post-vendita.
4. Misura delle prestazioni di una rete di assistenza, misura del costo e della marginalità degli interventi di assistenza e definizione degli indicatori di processi/attività chiave.
5. Tecniche di misura delle scorte, previsione e gestione della domanda e gestione del bilanciamento tra costi e livello di servizio.