

60

OPERATIONS & SUPPLY CHAIN

Durata

7 ore

Formazione in presenza

RIMINI, 10 aprile

PARMA, 22 maggio

REGGIO EMILIA, 24 settembre

Formazione a distanza

26 febbraio e 4 marzo – mattino

10 e 17 dicembre – mattino

Quota di partecipazione

250,00 € + IVA az. associate

300,00 € + IVA az. non associate

Iscrizione

Vedi le modalità alle pagine 4 e 5

LA GESTIONE EFFICACE DEL POST-VENDITA E DEL MAGAZZINO RICAMBI

La gestione efficace del post-vendita è chiave nella fidelizzazione del cliente, l'ampliamento dell'offerta e fonte di marginalità. Spesso al post-vendita è riservata la gestione di reclami e criticità varie, ma sempre più spesso è una attività fondamentale per le vendite successive.

In quest'ottica la gestione efficace del magazzino ricambi visto come centro di profitto e non di costo può fare la differenza in termini di Percezione del Valore da parte del Cliente.

Obiettivi

Il percorso descrive nuove opportunità di strutturazione del post-vendita tradizionale, orientato alla soddisfazione del cliente, ripensato seguendo le strategie aziendali, l'integrazione con le altre aree aziendali, le opportunità offerte dalla disponibilità ed efficace gestione del magazzino ricambi unitamente ad una supply chain snella e reattiva, in un contesto in cui ormai le nuove tecnologie rivestono un ruolo chiave.

Destinatari

Direttori generali, direttori commerciali, operations manager, supply chain manager, service Manager.

Contenuti

L'importanza del post-vendita nel rapporto con in Cliente: è solo gestione dei reclami?

- La fidelizzazione del Cliente e il post-vendita
- L'organizzazione del Customer Service
- Gestione degli interventi in garanzia e fuori garanzia
- Pianificazione delle attività di back office e front office
- Le risorse per un post-vendita orientato al cliente

La gestione delle comunicazioni con il Cliente e con le altre funzioni aziendali

- Il ruolo dei tecnici di assistenza nello sviluppo del post-vendita
- Le opportunità offerte dalla Digitalizzazione
- Smart service per le esigenze del cliente

KPI per la misurazione delle performance dell'assistenza

L'importanza della gestione dei ricambi nel post-vendita

- La classificazione dei ricambi (livello di scorta, livello di servizio...)
- La gestione dei ricambi in garanzia e fuori garanzia: costo e ricavo

Perché una supply chain dedicata ai ricambi?

- La gestione dei ricambi nel ciclo di vita del prodotto
- La logistica dei ricambi e la gestione delle scorte a magazzino
- L'analisi del livello di servizio al cliente e gli indicatori da monitorare

Docente

Q&O, società di consulenza di direzione, che si occupa di progettazione e conduzione di progetti per l'implementazione delle metodologie LEAN, TPS, WCM, JIT e TPM in contesti manifatturieri e di servizio, con un approccio originale denominato "change&coach®".