

Tutti di Corso



*Workshop*

**Manager Post Vendita  
Macchinari e Impianti (B2B)**



## Perché partecipare

Come Responsabile Post Vendita si trova a dover gestire e coordinare tutti i processi che vanno dalla **messa in servizio** dei prodotti, all'assistenza in **garanzia**, dalla gestione dei **ricambi** fino ai **servizi post-vendita**. Non sempre le aziende riescono a sfruttare in pieno il potenziale e le opportunità del post-vendita, a causa di:

- elevati costi di messa in servizio e di gestione delle garanzie
- mancanza di un'efficace proposta commerciale di servizi post-vendita
- difficoltà di far percepire ai clienti il valore aggiunto dei servizi post-vendita offerti
- mancanza di una struttura dedicata al business Service
- un atteggiamento spesso troppo passivo nei confronti dei clienti, che impedisce un'adeguata raccolta e gestione di informazioni utili per la fidelizzazione e il cross-selling
- scarsi volumi di vendita di ricambi e conseguente difficoltà di garantire un adeguato livello di servizio al cliente

**Un post-vendita efficiente e organizzato, in grado di soddisfare e fidelizzare i clienti, può rappresentare un vero e proprio "profit center" e costituire una fondamentale leva di competitività per l'azienda.**

Per questo, con i nostri esperti abbiamo progettato un evento di alta formazione che, in breve tempo, Le consentirà di acquisire il **know-how** e gli **strumenti chiave** che userà ogni giorno per coordinare con successo i processi di post-vendita.

## A chi si rivolge

- Responsabili Post Vendita

## Struttura del percorso

Il percorso è strutturato in modo tale da consentirLe di specializzarsi assentandosi dal lavoro solo 2 giorni. La durata di ciascun workshop è di 6 ore di lezione, con inizio alle ore 9:30 e conclusione alle 16:30 (è prevista un'ora di pausa per il pranzo).

**Ogni workshop ha un taglio molto operativo che attraverso l'interattività e la discussione favorirà l'individuazione di nuove soluzioni;** ad ogni workshop Le verrà consegnato il relativo materiale di supporto.

Il docente terrà conto della tipologia dei partecipanti e del settore di appartenenza per fornire esempi e casi pratici rispondenti alle loro effettive esigenze.

**Il numero limitato di partecipanti dei workshop garantisce una maggiore efficacia, favorendo il confronto con il docente e gli altri partecipanti.**

Dopo aver completato con successo l'esame finale, Le verrà **rilasciato l'attestato di "Manager post-vendita macchinari e impianti (B2B)**.

A distanza - via e-mail

**A distanza: raccolta informazioni per adattare il corso alle reali esigenze dei partecipanti - invio di materiale di studio per allineare le competenze**

- ➔ **Raccolta informazioni:** a tutti gli iscritti al corso, verrà inviata una **scheda** da compilare e restituire a Penta Formazione per raccogliere informazioni che saranno utili al docente al fine di **adattare il percorso formativo** alle reali esigenze dei partecipanti e preparare **esempi, casistica e best practices** coerenti con le tipologie delle aziende in cui operano
- ➔ **Materiale di studio:** documentazione introduttiva per allineare competenze base dei partecipanti

In aula - Live Workshop

**Workshop: come gestire efficacemente la messa in servizio e l'assistenza in garanzia/come sviluppare il business dei ricambi**

### La messa in servizio e l'assistenza in garanzia

- ✓ L'installazione e la messa in servizio del prodotto
- ✓ La gestione della documentazione tecnica di supporto
- ✓ uso/manutenzione prodotto
- ✓ La formazione contrattuale
- ✓ La gestione delle richieste di assistenza in garanzia
- ✓ La sostituzione delle parti di ricambio in garanzia

### Il business dei ricambi

- ✓ Le tipologie di ricambi da offrire: parti ad usura o a guasto
- ✓ La definizione del catalogo e listino dei ricambi: i *mark-up* differenziati
- ✓ La gestione delle offerte e degli ordini
- ✓ La gestione del magazzino ricambi

In aula - Live Workshop

**Workshop: I servizi di assistenza; la gestione della rete di assistenza e il controllo di gestione di un servizio post vendita**

### I servizi di assistenza post vendita

- ✓ Il servizio di assistenza remota (teleassistenza/help desk, telediagnostica, ecc.)
- ✓ La gestione degli interventi su chiamata
- ✓ I contratti di service
- ✓ La gestione dei retrofit & update
- ✓ La formazione all'uso e manutenzione del prodotto
- ✓ I servizi a valore aggiunto di consulenza ai clienti
- ✓ La struttura dell'offerta di servizi post-vendita

### La gestione della rete di assistenza e del field service

- ✓ La valutazione e qualifica dei tecnici e dei centri di assistenza
- ✓ Il flusso delle informazioni tra HQ e field service

### Il controllo di gestione di un servizio post vendita

- ✓ Gli indicatori da tenere sotto controllo nel post vendita
- ✓ Il budget di un'organizzazione post vendita

Il docente arricchirà la giornata formativa esponendo **casi ed esempi aziendali** relativi ai temi trattati e **rispondendo a quesiti specifici** posti dai partecipanti.  
Al termine della giornata verrà fornita ai partecipanti una *check-list* per un'autovalutazione relativa al processo esaminato.

A distanza - via mail

**Modello di autovalutazione sui processi post vendita - confronto con il docente/consulente**

- ➔ Ai corsisti sarà inviato un modello di valutazione illustrato per poter effettuare nelle proprie aziende un'autovalutazione **sui processi del post vendita**. L'elaborato potrà essere discusso e commentato con il docente, concordando con lo stesso un **colloquio telefonico** per avere indicazioni e suggerimenti su possibili **azioni di miglioramento**

## Docente

### Ing. Mauro Nolli

Senior Partner responsabile dell'area Industria e Operation di **M&IT Consulting**, società di consulenza organizzativa e di formazione manageriale con sede a Bologna e Milano. In particolare, nell'ambito del post-vendita, **M&IT Consulting** ha messo a punto un proprio modello di approccio denominato *After Sales Excellence* ed ha collaborato con Aziende industriali di primaria importanza (COMAU, PRIMA POWER, CANON, BERCHI, BRETON, BALTUR, TMC, ecc.) per le quali ha realizzato con successo progetti di trasformazione del post-vendita in un Service Eccellente, attraverso un miglioramento dell'organizzazione a livello *worldwide* e lo sviluppo del business Service.

## Risultati dell'apprendimento

Al termine del corso, come esperto, Lei sarà in grado di:

- ✓ analizzare e individuare le criticità nella Sua azienda
- ✓ scegliere, progettare e valorizzare i **servizi post-vendita più efficaci**
- ✓ definire un cruscotto di **indicatori di performance** per monitorare i risultati
- ✓ valutare e definire un **percorso di sviluppo/miglioramento** della propria organizzazione post-vendita

tutto ciò per:

- ✓ **fidelizzare** i clienti attuali
- ✓ favorire il cross-selling
- ✓ acquisire nuovi clienti
- ✓ offrire servizi "distintivi" e **accrescere la competitività** della Sua azienda rispetto ai concorrenti

## Sede

## Durata

## Prezzo

### Penta Formazione - Vicenza

Via Ponte Storto, 16- 36051 Creazzo (VI)

### Penta Formazione - Verona

Via Bassa, 14 - c/o Villa Venier

37066 Sommacampagna (Verona)

2 giornate

€ 850 + IVA

## Location



# La tua competenza specialistica



La nostra esperienza,  
le certificazioni che possediamo  
e i docenti qualificati  
sono a tua disposizione  
per dare valore aggiunto  
alla tua crescita



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI



Via Ponte Storto, 16 - 36051 Creazzo Vicenza  
Tel 0444 520660 - Fax 045 2109239

Via Bassa, 14 - 37066 Sommacampagna, Verona  
Tel 045 8969006 - Fax 045 2109239

Responsabile del progetto: Gianni Girelli  
email: [gianni.girelli@pentaformazione.it](mailto:gianni.girelli@pentaformazione.it) Cellulare 328.15.58.327