



Tutti di Corso

# Corso di **La gestione dei ricambi**

*Sviluppare il servizio, velocizzare i tempi di consegna e l'efficienza nei processi e nel flusso di informazioni*

## Obiettivi

### **Al termine del corso sarai in grado di:**

- Ottenere tempi di consegna più rapidi e maggiore soddisfazione dei clienti
- Avere processi di gestione più efficienti
- Migliorare la rotazione dei ricambi a magazzino
- Migliorare il flusso di informazioni da/verso la rete di assistenza
- Crescere e sviluppare il business post vendita in azienda

## Presentazione

Un servizio ricambi disorganizzato incide negativamente sulla soddisfazione dei clienti e diminuisce la redditività aziendale.

Chi lavora nel post vendita deve quindi avere le competenze per individuare criticità e opportunità di miglioramento del servizio ricambi della propria azienda.

Grazie al Corso in gestione dei ricambi approfondirai questo tema dal punto di vista commerciale e logistico-operativo. In questo modo, potrai dare un decisivo contributo al funzionamento del-

l'area post vendita della tua organizzazione.

Il corso è rivolto a responsabili post vendita, logistica/magazzino ricambi, responsabili assistenza tecnica clienti, vendita ricambi.



Tutti di Corso

## Corso di **La gestione dei ricambi**

*Sviluppare il servizio, velocizzare i tempi di consegna e l'efficienza nei processi e nel flusso di informazioni*



### Programma

#### **Durante le due giornate verranno trattati i seguenti argomenti:**

- L'importanza del servizio ricambi nel post vendita
- La classificazione delle parti di ricambio
- La gestione dei ricambi in garanzia
- La vendita 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

Durante il corso sarai libero di esporre le esigenze della tua azienda e il docente cercherà di individuare delle soluzioni applicabili al tuo caso specifico.

*Sede*

*durata*

*prezzo*

**Online - formazione a distanza**

1 giornata  
(9.30 / 16.30)

€ 360 + IVA



**PENTA**  
formazione

Tutti di Corso

# Corso di *La gestione dei ricambi*

*Sviluppare il servizio, velocizzare i tempi di consegna e l'efficienza nei processi e nel flusso di informazioni*

## Docenti

### **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.

## Servizi, garanzie e certificazioni

Ogni persona che partecipa ai nostri corsi avrà:

- analisi dei bisogni formativi
- garanzia della partenza del corso
- consegna del kit allievo (blocco per gli appunti, cartellina, penna e materiale di supporto)
- consegna dell'attestato di frequenza con il dettaglio delle conoscenze acquisite
- valutazione delle conoscenze grazie a un test da svolgere all'inizio e alla fine del corso
- valutazioni di gradimento del corso, della docenza e dell'organizzazione in generale
- iscrizione alla nostra newsletter per essere costantemente aggiornata
- possibilità di aderire alle promozioni e agli sconti che riserviamo a tutti i nostri clienti
- sconto del 10% su tutti i corsi del nostro catalogo e-learning
- possibilità di ri-frequentare gratuitamente il corso al quale hai partecipato
- ricevere la tessera di Penta





# Segui un nostro corso **Punta su di te!**

Tutti di Corso

Crediamo nel miglioramento della professionalità delle persone grazie alla formazione. La nostra esperienza, le certificazioni che possediamo e i docenti qualificati sono a tua disposizione per dare valore aggiunto alla tua crescita



## **Penta Formazione Srl**

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

**info@pentaformazione.it**

Skype: penta.formazione



### certificazioni



### siamo centro autorizzato



### siamo accreditati



### i nostri partner

