



SERVITIZATION: UMA INTRODUÇÃO

Descrição do Curso

A transição de uma empresa puramente orientada para o produto para uma empresa que assalta produtos e serviços não é uma mudança fácil. Não é tão fácil como oferecer novos produtos ao mercado porque requer novos processos e abordagens que possam funcionar contra as empresas de fabricação existentes. O objetivo deste workshop introdução de dois dias é apresentar as razões pelas quais os serviços são importantes e fornecer exemplos de sete desafios que podem impedir ou atrasar a entrega de novos serviços.

Durante estes dois dias, você identificará etapas concretas que você poderia seguir em sua própria empresa para a introdução e otimização de serviços. Em seguida, você poderá avaliar as oportunidades de transformação do serviço e realizar etapas de implementação concretas para iniciar suas atividades de desenvolvimento de serviços para estar em linha com os resultados e capacidades de seus clientes.

Objetivos

- Compreender a importância do atendimento ao cliente e ajudá-los a ajudar seus negócios e seus clientes.
- Ser capaz de definir o papel do suporte ao cliente para seus produtos e como isso

ajuda a melhorar as chances de re-compra.

- Ser capaz de identificar as formas de suporte ao cliente úteis para você e seus clientes.
- Para sair com uma lista de ganhos rápidos, você pode melhorar sua entrega de serviços.

Para Quem

- Gerentes e líderes responsáveis pela prestação de serviços, design de serviço e serviço pós-venda.
- Gerentes e líderes em desenvolvimento de novos produtos e desenvolvimento de negócios.

Tarifas dos Cursos

Taxa “Early Bird”: 1,350 CHF. Taxa normal: 1,500 CHF

Duração

2 dias

Instrutor



Shaun West

Shaun West passou 18 anos dentro do departamento depois venda de GE Energy Services (Italia), Sulzer Rotating Equipment Services (Suiça) e RWE (Reino-Unido) antes de aceitar um cargo acadêmico a Hochschule Lucerna. A cada papel, a estratégia de premio sempre teve um aspecto importante de estimação do valor adicionado, as transições fusão e aquisições passando assim por contratos de serviços.

Mais rapidamente, ele combina sua experiência em indústria com o rigor da acadêmica para estudar os problemas apresentados por o sistema serviço-produto dentro do ramo industrial.