



# SERVITIZATION: AN INTRODUCTION

## ***Descripción del Curso***

La transición del negocio basado en productos a un producto más equilibrado y el negocio de servicios no es un simple cambio. No es tan simple como entregar nuevos productos para el mercado, ya que requiere nuevos procesos y enfoques que puede ir en contra de las empresas de fabricación existentes. El objetivo de este taller introductorio de dos días es presentar las razones por las cuales los servicios son importante y luego proporcionar ejemplos de siete retos que pueden evitar/retrasar la entrega de nuevos servicios.

Durante los dos días, identificará los pasos concretos que podría llevar a cabo en su propia empresa para la introducción y optimización de los servicios. Luego podrá evaluar las posibilidades de la información del servicio del producto y abordar los pasos concretos de implementación para poner en marcha sus actividades de desarrollo de servicios para que estén en línea con los resultados de sus clientes y sus capacidades..

## ***Resultados***

- Comprender la importancia del servicio al cliente y ayúdelo a ayudar a su empresa y a sus clientes.
- Ser capaz de definir el rol del soporte al cliente para sus productos y cómo ayuda a mejorar las posibilidades de recompra.

- Ser capaz de identificar qué formas de soporte al cliente son valiosas para usted y sus clientes.
- Para irse con una lista de triunfos rápidos, puede mejorar la entrega de su servicio.

### ***Quién Debería Asistir***

- Los gerentes y líderes que son responsables de la entrega del servicio, el diseño del servicio y las ventas posteriores.
- Gerentes y líderes en desarrollo de nuevos productos y desarrollo comercial.

### ***Precios del Curso:***

Inscripción anticipada: 1,350 CHF. Precio normal: 1,500 CHF

### ***Duración***

2 días

### ***Curso impartido por***



**Shaun West**

Shaun West ha trabajado alrededor de 18 años en aftermarket ( mercado secundario ) para GE Energy Services ( Italia ), Suzer Rotating Equipment Services ( Suiza ) y RWE ( UK ) antes de pasar a su rol académico en la Escuela Superior de Luzerna.

En cada uno de los ámbitos el precio ha sido siempre un aspecto importante, des de la estimación del valor de la creación hasta las transacciones M&A y los contratos de servicios. Hoy en su papel académico fusiona su experiencia industrial con el rigor académico para investigar y diseminar puntos claves

asociados con sistemas de producto-servicio, principalmente en un marco industrial.