



## מבוא לשירותיות (SERVITIZATIO)

### תיאור הקורס

המעבר מהעסקים מבוססי מוצר למוצר מאוזן יותר ולעסקי שירות הוא איננו שינוי פשוט בשום אופן. זה לא פשוט כמו אספקת מוצרים חדשים לשוק מאחר והוא דורש תהליכים חדשים וגישות שיכולות לפעול בניגוד לעסקי הייצור הקיימים. המטרה של סדנת מבוא דו יומית זו היא להציג את הסיבות מדוע השירותים חשובים ולהדגים שבעה אתגרים שיכולים למנוע / לעכב אספקה של שירותים חדשים.

במהלך היומיים, תוכל לזהות אילו צעדים מעשיים אתה יכול לבצע בחברה שלך להכרות ולאופטימיזציה של שירותים. לאחר מכן תוכל להעריך את האפשרויות של שינוי בשירותים ולהתמודד עם צעדים של התנעת של פיתוח פעילויות כך שיהיו בהתאמה עם תוצרי הלקוחות שלך והיכולות שלך.

### תוצאות הלמידה

בסיום הסדנא מבוא לשירותיות:

- 1. תבין את החשיבות של שירות הלקוחות וכיצד זה יכול לעזור לחברה שלך וללקוחותיה.
- 2. תוכל להגדיר את התפקיד של תמיכת בלקוחות עבור המוצרים שלך וכיצד הוא מסייע לשפר את הסיכוי לקניה חוזרת.
- 3. תדע לזהות אילו צורות של תמיכה בלקוחות הם בעלי ערך לך וללקוחות שלך.
- 4. תצא מהקורס עם רשימה של פעולות המביאות ניצחון מהיר על מנת לשפר את אספקת השירותים שלך.

## למי מיועד הקורס

מנהלים ומנהיגים שאחראים על מתן השירותים, עיצוב השירותים והשירות של אחרי המכירה. מנהלים ומנהיגים בפיתוח מוצרים חדשים ופיתוח עסקי.

## מחירי הקורסים

Early Bird Rates: 1,350 CHF. Regular Rates: 1,500 CHF

## משך הקורס

2 days

## המרצה



Shaun West

GE עבור (aftermarket) שון ווסט עבד במשך 18 שנים בתחום השירותים של אחרי המכירה Energy Services (איטליה), Sulzer Rotating Equipment Services (RWE -שוויץ) ו Hochschule Luzern. שערב לתפקידו האקדמי ב בריטניה) לפני ( RWE -שוויץ) ו) הוא M & A חשוב, מאמידת יצירת הערך, לעסקאות וחוזי שירות. כיום, בתפקידו האקדמי, הוא M & A חשוב, מאמידת יצירת הערך, לעסקאות מפגיש את ניסיונו התעשייתי עם המכללה האקדמית כדי לחקור ולהפיץ נושאי מפתח הקשורים במערכות שירותי מוצרים, בעיקר בסביבה תעשייתית.