

## Workshop ASAP: un servizio post-vendita efficace

BY REDAZIONE CMI · 30 MARZO 2016

Mi piace Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici.



**Un servizio post-vendita efficace**  
Casi di successo nella riprogettazione di processi, sistemi e organizzazione

**12 aprile 2016, h. 15.00**  
CSMT Gestione, Via Branze 45 BRESCIA

AGENDA	TEMA DELL'EVENTO
<p>15.00 Registrazione e aperitivo coffee</p> <p>15.15 La vendita post-vendita efficace: Marco Sestini (Consulente di Brescia, TSBG S.p.A.)</p> <p>15.30 Il Case History: Service e Performance: l'evoluzione di un servizio di assistenza</p> <p>15.45 Il Case History: Italiane Prost: servizio, esperienza e riprogettazione di un servizio di assistenza</p> <p>16.00 Teoria: modelli di servizio e assistenza per il cliente e il servizio</p> <p>16.15 Break: aperitivo e conversazione con il relatore</p> <p>16.30 Conclusione</p>	<p>15.00 Introduzione all'evento: il ruolo del servizio post-vendita efficace: ASP, assistenza, partecipazione, il cliente e il servizio</p> <p>15.15 Assistenza: case di successo e servizi clienti e assistenza al cliente: modelli di servizio e assistenza per il cliente e il servizio</p> <p>15.30 Performance: modelli di servizio e assistenza per il cliente e il servizio</p> <p>15.45 Riprogettazione di un servizio di assistenza per il cliente e il servizio</p>
ASAP Service Management Forum	EXPRIVIA
<p>Il Forum è un evento che si svolge in modo regolare e continuo, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti un servizio di assistenza e di consulenza di alto livello. Il Forum è un servizio di assistenza e di consulenza di alto livello, che si svolge in modo regolare e continuo, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti un servizio di assistenza e di consulenza di alto livello.</p>	<p>Exprivia è un servizio di assistenza e di consulenza di alto livello, che si svolge in modo regolare e continuo, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti un servizio di assistenza e di consulenza di alto livello.</p>

In collaborazione con i centri di ricerca della community ASAP:



<http://www.asapcmf.org/un-servizio-post-vendita-efficace/>

ASAP Service Management Forum, community sul Service Management che ricopre un ruolo centrale a livello nazionale ed europeo, organizza per martedì 12 aprile il workshop *“Un servizio post-vendita efficace. Casi di successo nella riprogettazione di processi, strumenti e organizzazione”*, che si svolgerà a partire dalle ore 15 presso la sede di CSMT Gestione di via Branze 45, a Brescia.

Questo evento permetterà ai partecipanti di analizzare i fattori che determinano l'efficacia e l'efficienza dell'erogazione dei servizi post-vendita, fattori che oggi sono sempre più strettamente connessi all'eccellenza dell'organizzazione, dei processi e dei sistemi informativi di un'azienda. Grazie alla descrizione di casi aziendali di successo – come quello di uno dei leader mondiali di macchinari e apparecchiature per la ristorazione, che ha intrapreso un progetto di completa revisione

organizzativa, logistica e informativa della business unit dedicata alla gestione dei ricambi, e quello di un'azienda italiana leader nella produzione e nella distribuzione di tecnologie medicali, nella robotica chirurgica e nell'innovazione tecnologica in sanità, che è riuscita a ottimizzare i processi di gestione degli interventi di assistenza tecnica sul campo – e agli interventi di esperti del settore, verranno forniti interessanti spunti a tutti coloro che stanno affrontando o vogliono affrontare un processo di miglioramento in tale ambito.

La partecipazione al workshop ASAP – organizzato in collaborazione con Exprivia, azienda internazionale leader in Italia nella consulenza di processo, nei servizi tecnologici e nelle soluzioni di Information Technology – è gratuita, previa registrazione.

Per maggiori informazioni e per iscriverti [clicca qui](#).