

## Программа тренинга

Как наладить работу сервисного подразделения  
компании: дорожная карта



Курс предназначен для руководителей и специалистов организаций, работающих на рынках B2B (производство, продажи и сервисное обслуживание промышленного оборудования) и имеющих в своем составе подразделение сервисного обслуживания с численностью сотрудников от 5 до 100 человек и годовым оборотом до 300 млн. рублей.

В основе курса лежат методики обучения руководителей сервисных подразделений, разработанные корпоративными университетами международных компаний DMG MORI и DEMAG, дополненные и адаптированные для российских условий специалистами Сервис Адвайзер с учетом собственного практического опыта.

Курс можно рассматривать как «базовый» поскольку он рассчитан на два дня и содержит наиболее ценные практические рекомендации. Возможна подготовка более «глубоких» корпоративных программ обучения на основе данного курса по интересующим разделам.

# Задачи, решаемые компанией SERVICEADVISER

- В ходе курса подробно изучаются современные методы управления сервисной организацией, включая инструменты контроля эффективности работы, стратегического и финансового планирования, развития продаж и долгосрочного сотрудничества с ключевыми клиентами.
- **Задачи, решаемые с помощью курса:** оценка эффективности и потенциала своего сервисного подразделения, разработка сервисной стратегии, повышение качества сервиса, повышение лояльности клиентов, организация работы с сервисными партнерами и региональными сервисными центрами, увеличение продаж и прибыли сервиса.
- Курс содержит знания, особенно необходимые техническим специалистам, назначенным на должность руководителя сервиса с ответственностью за продажи и прибыль сервисного подразделения.
- Курс будет полезен руководителям, желающим оценить работу сервиса своей компании, сравнив показатели эффективности с российскими и международными компаниями.



**Клемешов Максим Геннадьевич**

## Образование

Стратегическое управление (МВА)

Инженер - электромеханик (МЭИ)

Повышение квалификации - тренинги и конференции по управлению сервисом (DMG, DEMAG), технические тренинги - всего более 50 курсов

Иностранный язык: английский

## Опыт работы

11.2014 - настоящее время

**Предприниматель, совладелец компании – официального дилера Toyota Tsusho Corporation в РФ.**

**Бизнес тренер, Управляющий партнер SERVICEADVISER**

07.2012 - 10.2014

Demag Cranes&Components Rusland GmbH

Продажи, модернизация и сервисное обслуживание промышленных и портовых кранов и другой грузоподъемной техники

**Директор по сервису**

09.2010 - 07.2012

DMG Rusland GmbH

Продажи и сервисное обслуживание металлообрабатывающих станков

**Директор по сервису**

05.2009 - 09.2010

Rus Service Union

Продажи и сервисное обслуживание металлообрабатывающего оборудования

**Генеральный директор**

02.2007 - 05.2009

Weber Co Mechanics

Продажи и сервисное обслуживание металлообрабатывающего оборудования

**Заместитель директора департамента по сервису**

05.2001 - 02.2007

Проектирование и ремонт систем управления на ж.д., модернизация локомотивов

General Electric

**Инженер**

**День 1. Тренинг в формате презентации и свободной дискуссии по наиболее актуальным вопросам.**

## **Разработка стратегии работы сервисной организации**

### Маркетинг

- Роль сервиса в компании: вспомогательное подразделение или центр прибыли?
- Оценка потенциала сервисного бизнеса: внешние и внутренние ограничения.
- Маркетинговый анализ рынка, определение целевых сегментов, SWOT анализ.

### Бизнес-процессы сервисного подразделения

- Организационная структура сервисного подразделения.
- Правильная постановка задач для сервисного подразделения.
- Основные KPI (показатели эффективности) сервисного подразделения.
- Принципы ценообразования в сервисе и расчет себестоимости работ.
- Математический расчет достижимости поставленных целей (бюджетное планирование).

- Разработка перспективной структуры организации, исходя из поставленных целей, необходимых инвестиций и прогнозируемых сроков достижения целей.
- Оптимизация бизнес-процессов и документооборота сервисного подразделения.
- Простые инструменты повышения эффективности бизнес-процессов.
- Общие принципы управления удаленными сервисными центрами и «home based» сотрудниками.
- Методики контроля для удаленных сервисных центров.
- Работа с региональными сервисными партнерами: договора, стандарты, отчетность.

## **Сервисная организация как инструмент развития повторных продаж оборудования**

- Специфика выбора сервисных стратегий для разных этапов жизненного цикла компаний: start-up, быстрый рост, расцвет (зрелость) организации. Как избежать типовых ошибок.
- Использование сервиса для увеличения повторных продаж и лояльности клиентов.
- Оценка удовлетворенности клиентов качеством сервиса.

## Продажи сервисных договоров и запасных частей

- Центр прибыли или центр затрат? Важные условия развития сервиса как прибыльного бизнеса.
- «Голос клиента»: основные тренды 2016-2017 г. Как соответствовать изменившимся требованиям клиентов.
- Список вопросов, ответы на которые нужно знать для подготовки конкурентоспособных предложений.
- Функция предельной полезности: как позиционировать сервисные продукты.
- Разработка линейки сервисных продуктов, ориентированной на разные сегменты рынка.
- Продажи сервиса на разных уровнях: технических специалистов, руководства, владельцев бизнеса.
- Работа с ключевыми клиентами. Как расставлять приоритеты и обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество.
- «Сервис жизненного цикла»: основы концепции долгосрочной работы с клиентами.

## **Мотивация и развитие персонала**

- Эффективные программы премирования для руководителей и сотрудников сервисной организации.
- Виды нематериальной стимуляции на примерах западных компаний.
- Корпоративная культура как способ сокращения затрат.
- Вовлеченность персонала и делегирование полномочий. Как это работает.
- Лояльность сотрудников. Как повысить производительность труда и минимизировать использование ресурсов компании в личных целях.

## **День 2. Практическая работа по наиболее актуальным темам.**

- Организационная диагностика.
- Интервью с сотрудниками.
- Оценка текущей ситуации в сервисе организации.
- Выработка практических рекомендаций.
- Подведение итогов тренинга.



По окончании программы слушателям предоставляются:

1. Презентация в формате Power Point.
2. Таблицы для расчетов в формате Excel.
3. Образцы инструкций и документов, приводимых в качестве примера.
4. Возможность заключения абонентского договора на консультации специалистов Service Adviser по повышению эффективности и развитию сервиса на специальных льготных условиях.

**Желаем успехов Вам и процветания Вашему бизнесу!**

С уважением,

команда SERVICEADVISER

[www.serviceadviser.net](http://www.serviceadviser.net)