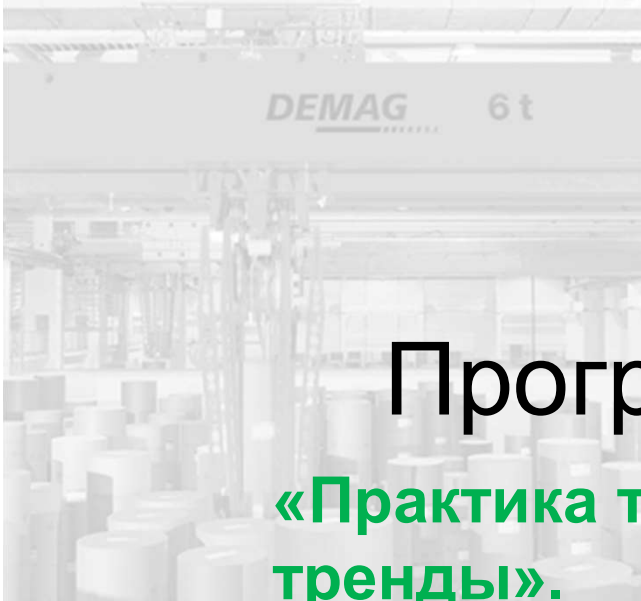




Service Adviser

Консалтинг промышленных компаний

Программа конференции «Практика технического сервиса. Современные тренды».



Эта конференция для профессионалов. У нас нет рекламы и разговоров о том, что "сервис - это важно".

Эта конференция для тех, кто стремится:

- систематизировать и "оцифровать" свои знания;
- получить четкое представление о том, какое преимущество даст компании первоклассный сервис;
- рассчитать KPI сервиса;
- создать общую стратегию сервиса и продаж;
- получить бюджет на проведение изменений у владельцев компании.

Вы получите нужные цифры и реальные доказательства эффективности инвестиций в создание первоклассного сервиса.

Всем участникам конференции будут предоставлен доступ к методическим материалам и шаблонам для расчета математических моделей сервисных стратегий.

Ведущий конференции



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 Service Adviser

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. Основные темы.

- **Новые тренды в клиентском сервисе:** Цифровая трансформация, Интегральный подход (От Хаоса к Системе), Измерение и развитие клиентоориентированности.
- **Сервис как локомотив роста бизнеса.** Цифры и аналитика от лидеров рынка. Сравнение с практическими результатами трансформации сервиса в российских компаниях (реальный кейс дилера оборудования с оборотом 2 млрд. руб.).
- **Математическое моделирование сервисных стратегий.** Как сделать свою модель и понять, насколько эффективны вы сейчас, нужно ли вам вкладываться в автоматизацию, сколько будет стоить рост лояльности клиентов и когда вернутся инвестиции в «первоклассный сервис».

Дополнительные темы. Разбор кейсов и «лайфхаки» от наших участников и партнеров:

- Как с нуля создать прибыльный сервис по обслуживанию катеров и яхт
- Как минимизировать складские запасы и организовать срочную доставку запчастей
- Как работая с дилерами организовать сеть своих сервисных центров, заставить дилеров соблюдать стандарты и получать дополнительную прибыль.

День 2.

- 1. Типовые ошибки, допускаемые при трансформации сервиса.** Сколько они стоят компании и как их избежать.
- 2. Структура и функционал.** Как настроить конвейер и снизить риски для бизнеса при увольнении ключевых сотрудников.
- 3. «Бежать впереди паровоза».** Как меняются задачи руководителя сервиса с ростом компании.
- 4. Управление персоналом.** Сколько людей вам действительно нужно, окупаются ли вложения в обучение и как удержать в компании «дорогих» сотрудников.
- 5. Коммуникации с отделом продаж.** Может ли общая стратегия вызвать «синергетический эффект» и что может помешать.
- 6. Оперативный сервис.** Может ли он быть прибыльным и сколько на самом деле должны зарабатывать ваши техники.
- 7. Стратегическая сессия.** Работа в группах и индивидуально. Практическое использование инструментов повышения эффективности сервиса (SWOT анализ, PDCA цикл, ДТР Голдратта и др.). Самостоятельное построение математических моделей (вы можете использовать наши исходные данные или свои - необходимо указать при регистрации), тестовые задания.
- 8. Завершение конференции.** Составление своего плана действий. Подведение итогов.

Начало конференции – 21 февраля 2020 г. в 9.00. Место проведения – г. Москва.

Стоимость участия в конференции 28 000 руб. (два дня) или 17 000 руб. (один день). При регистрации и оплате до 15 января 2020 г. действует скидка 10%. В стоимость включены кофе-брейки и обеды.

Максимальное количество участников – 15 человек. Предварительный состав участников на 10 декабря 2019г.: **Mitsubishi Electric, Курганмашзавод, National Instruments, Svarog AB, ESAB Russia, Kelvion.**

По всем вопросам обращайтесь, пожалуйста, к онлайн – консультантам на сайте, на почту office@serviceadviser.ru или по WhatsApp +79175126697