

# Servicio postventa: de centro de costes a oportunidad de negocio



INSCRÍBETE AQUÍ

## – Fechas y horario

Jueves, 9 de mayo. De 09:30-13:00 h.

## – Formato

Presencial.

## – Lugar

Arima Hotel (Sala Magnolia). Paseo de Miramón 162, Donostia.

## – Duración

3,5 horas.

## – Plazas

40 personas.

## – Dirigido a

- Exclusivo para pymes de más de 10 trabajadores y preferentemente con producto propio, con necesidad o interés en adaptarse a las necesidades de los clientes, repensar la estrategia de negocio, crear nuevas líneas de negocio, desarrollar nuevos productos y servicios, y abordar una transformación digital, ser referentes en Industria 4.0.
- Dirección general, directores de desarrollo de negocio, dirección de servicios o postventa.

\* Máximo dos personas por empresa.

## Objetivos de aprendizaje

Los objetivos de aprendizaje de esta acción formativa son:

- Conocer la transformación del negocio postventa gracias a la incorporación de tecnología IoT en los productos.
- Entender los diferentes modelos de relación con el cliente a lo largo del ciclo de vida de tu producto o instalación.
- Cómo prepararse para pasar de una venta reactiva a una venta proactiva de servicios.
- Realizar una paquetización de servicios y modelos de monetización.
- Conocer casos reales de entre +50 proyectos de PYMEs industriales de Euskadi.

## Contenido de la formación

- Conceptos y tecnologías IoT para entornos industriales.
- Claves del proceso comercial de la venta de servicios.
- Modelos de relación con cliente a lo largo del ciclo de vida.
- La importancia de diseñar la propuesta comercial de los servicios postventa.
- Los parámetros principales a tener en cuenta en un contrato de servicio postventa.
- Las tecnologías digitales como palanca para mejorar la experiencia de cliente.
- Las tecnologías digitales como palanca para dar escalabilidad al negocio postventa.
- Indicadores clave para controlar tu negocio postventa.
- Presentación del camino recorrido por empresas PYMEs industriales de Euskadi.

## Formación impartida por



### **Idoia Iceta Hernández**

**Socia Directora de Digitalentu.**

Ingeniería industrial por la Universidad de Navarra, Programa PROMOCIONA de ESADE para mujeres directivas y Programa Executive Desarrollo Sostenible y ESG por el IESE. Tiene una extensa trayectoria en la dirección de empresas

y proyectos de alto componente técnico y tecnológico. Cofundadora de DIGITALENTU y ADI REVOLUTION, acompaña a empresas industriales en la innovación de su modelo de negocio y puesta en marcha de nuevos negocios apalancados en la digitalización, innovación y sostenibilidad. Además, cofundadora de INDI Partners, vehículo inversor que apuesta por proyectos empresariales de base tecnológica que revolucionan el sector industrial.