



**Gestire il servizio  
fa bene anche al prodotto!**



**8 giugno 2020**  
**ore 16.00 - 17.00**

## **Webinar on-line**

*La partecipazione è gratuita, previa iscrizione all'indirizzo:*

*<https://bit.ly/ServizioLeonardi>*

*L'evento si tiene on-line, attraverso la piattaforma GoToWebinar*

Prodotti e servizi in passato venivano considerati due mondi distinti, sebbene abbiano in comune (dici poco?) la ragion d'essere: fornire la risposta ai bisogni dei clienti!

Il servizio diventa più concreto se associato a un prodotto, così come il prodotto viene valorizzato dall'arricchimento con un servizio.

La differenza è solo nei processi: quelli di produzione sono indipendenti dal cliente, mentre quelli di erogazione ne richiedono la presenza, anzi la sua partecipazione.

Le riflessioni manageriali che ne derivano non sono da poco...

In vista del corso "**Gestione del servizio: come soddisfare il cliente e valorizzare il prodotto**" (22 giugno) ne parliamo con **Erika Leonardi**, consulente, formatrice e scrittrice.

Impariamo a potenziare i servizi puri, a creare servizi a supporto del prodotto e a gestirli al meglio.

Soprattutto nelle aziende manifatturiere che devono fare il grande salto di dare valore anche alla relazione.

Laureata in biologia, Erika ha svolto attività di ricerca e didattica universitaria in campo etologico. Si occupa di organizzazione aziendale e di gestione dei servizi dal 1992, riuscendo a trasmettere in modo semplice e originale temi manageriali anche complessi.

