

Ikastaroa

LTZ estrategia Makina-erremintaren arloan



Asociación Española
de Fabricantes
de Máquinas-herramienta



Makina
Erremintaren
Institutua
Instituto de
Máquina
Herramienta

HELBURUA

Makina Erremintaren bezero eta fabrikatzaileen arteko harremana aldatu egin da azkeneko urteetan, salerosketa harreman hutsetik laguntzan oinarritutako harremanera igaro da.

Sektorea jakitun da bezero-fabrikatzailearen arteko harremanean eragiten duten faktoreak hobetu behar direla, eta badaki hobekuntzak bereizteko aukera emateaz gain, beste batzuk sartzeko mugak ezartzeko eta salmentak eta mozkinak hobetzeko aukera ere emango diola.

LTZ negozio-unitate eran sortzeak zerbitzu hobea eskaintzen lagunduko die, baita bezeroaren arazoan aurrean gertuago egon eta soluzio berriak eskaintzen laguntzea ere. Gainera, bezeroaren fidelizazioan eta hobekuntzan jauzi kualitatiboa emango dute.

Jardunaldian, lehenik, LTZ zerbitzu independente bat abiatzeak eragin ditzakeen gainean hausnarrarazi nahi dugu jendea, eta azkenik, dagoneko LTZ unitateak badituzten beste fabrikatzaile batzuen esperientzien berri izan nahi dugu.

NORENTZAT

Makina erreminta arloko gerenteentzat
Makina erremintaren LTZen arduradunentzat

EGUTEGIA

Prestakuntzaren hasiera eta bukaera: 2009/02/04
Ordutegia: 09:00 - 14:00

Jardunaldia non emango den:

MAKINA-ERREMINTAREN INSTITUTUA – IMH

Azkue Auzoa, 1 - 20870 ELGOIBAR – Gipuzkoa

GPS: N 43.21149° , W 2.41054°

LAGUNTZAILEAK



EGITARUA

09:00 Jardunaldiaren aurkezpena.
Koldo Arandia jn., AFMren lehendakaria.

09:15 Produktuaren estrategia – hobekuntza-
rako decagrama zerbitzua.
*Juan Jose Goñi jn., Valor FATRONIKen
Berrikuntzarako zuzendaria.*

10:15 LTZ aurreratu baten egitura.
*Mikel Astiz Zurutuza jn., FATRONIK-
Tecnalia Kontrol eta IKT saila.*

11:00 Atsedenaldia. Kafea.

11:30 Enpresa fabrikatzaileen esperientziak.

ZAYER, S.A.
Angel Mugika jn., SATen arduraduna.

DANOBAT, SCOOP.
Aitzol Garmendia jn, SATen arduraduna.

ARISA SERVICIO TECNICO, S.A.
Javier Martínez jn. – Aldama, gerentea.

13:00 Mahai ingurua eztabaida
(Azaldutakoaren laburpena eta parte
hartu duten enpresek iritzia ematea.

14:00 Jardunaldiaren itxiera eta bazkaria.

MATRIKULA – IZEN EMATEA

MATRIKULA:

IMH. Zigor Esnaola Telefonoa: 943 74 41 32
imhformazioa@imh.es - www.imh.es
Izena emateko azkeneko eguna: 2009/02/02

Matrikula kostua: 150 € bazkaria barne

Curso

Estrategia SAT en Máquina- Herramienta



OBJETIVO

La relación entre clientes y fabricantes de máquina - herramienta ha cambiado en estos últimos años, pasando de una relación puramente transaccional a una relación más colaborativa.

El sector es consciente de la necesidad de mejorar en los factores que inciden en la relación cliente-fabricante y sabe que la mejora supone una gran oportunidad para diferenciarse, crear barreras de entrada de terceros y mejorar las ventas y los márgenes.

La creación del SAT como una unidad de negocio, les va a permitir dar un mejor servicio, estar más cerca de la problemática del cliente y ofrecerle nuevas soluciones, dando un salto cualitativo en la mejora y fidelización del cliente.

En esta jornada, pretendemos hacer reflexionar sobre lo que supone poner en marcha un servicio de SAT independiente, además de conocer las experiencias de otros fabricantes que ya cuentan con unidades de SAT.

DIRIGIDO A

Gerentes del sector de Máquina Herramienta
Responsables del SAT en Máquina Herramienta

CALENDARIO

Inicio y fin de la formación: 04/02/2009
Horario: 09:00 a 14:00

Lugar de impartición:
INSTITUTO DE MAQUINA HERRAMIENTA – IMH
Azkue Auzoa, 1 - 20870 ELGOIBAR – Gipuzkoa
GPS: N 43.21149° , W 2.41054°

COLABORADORES



PROGRAMA

- 09:00** Presentación de la jornada.
Sr. Koldo Arandia, Presidente de AFM.
- 09:15** La estrategia de Producto – servicio
Decagrama de la Innovación.
Sr. Juan Jose Goñi, Director de Innovación en Valor FATRONIK Tecnalia
- 10:15** Estructura de un SAT avanzado.
Sr. Mikel Astiz Zurutuza, Departamento de Control y TIC de FATRONIK-Tecnalia
- 11:00** Descanso. Café.
- 11:30** Experiencias en empresas fabricantes.
ZAYER, S.A.
Sr. Angel Mugika, Responsable SAT.
DANOBAT, SCOOP.
Sr. Aitzol Garmendia, Responsable SAT
ARISA SERVICIO TECNICO, S.A.
Sr. Javier Martínez – Aldama, Gerente
- 13:00** Mesa redonda debate
(Resumen de lo expuesto y posicionamiento de las empresas asistentes)
- 14:00** Cierre de la jornada y comida.

INSCRIPCIÓN - MATRÍCULA

Inscripción:

IMH. Zigor Esnaola Teléfono: 943 74 41 32

imhformazioa@imh.es - www.imh.es

Fecha límite inscripción: 02/02/2009

Precio matrícula: 150 € comida incluida