Contratto di manutenzione a canone
come presentarlo e quando proporlo
Quando si firma, che cosa scrivere nella pagina, che cosa misurare

1 Il contratto si decide alla consegna

Macchine nuove consegnate con garanzia o contratto di servizio, su 100
McKinsey, oltre 40 costruttori di dieci settori (2017)



Esempio: azienda immaginaria di celle frigorifere modulari per caseifici, salumifici e pasticcerie; propone a canone il controllo di porte e guarnizioni

Le quattro occasioni per proporre il contratto

occasione 1	occasione 2	occasione 3	occasione 4
Consegna	**Intervento**	**Fermata**	**Garanzia**
una riga nell'offerta e nei documenti di consegna	il tecnico chiude il rapporto con la proposta	la visita nella pausa estiva del caseificio	la proposta qualche mese prima che scada

Alla fine della garanzia molti costruttori perdono il cliente:
si annota la scadenza di ogni impianto e la proposta parte prima, con quello che è emerso: porte che chiudono, guarnizioni segnate

Dove vendono gli installatori, il produttore non c'è alla consegna:
l'indirizzo della pagina del servizio va sul foglio di consegna e sulla targhetta della cella

Margine operativo medio (McKinsey, 30 settori)

25%	10%
i servizi dopo la vendita	le macchine nuove

Un motivo per l'azienda, non un argomento da mettere nella pagina

Il contratto entra nell'offerta della cella
il cliente sceglie chi la seguirà quando entra in funzione

2 La pagina parte dal ghiaccio vicino alla porta

Chi gestisce una cella non cerca «contratto di servizio»: nota

- condensa sulle pareti
- ghiaccio vicino alla porta
- guarnizione schiacciata dai transpallet

→ **Titolo e primo paragrafo** con le parole del reparto: ghiaccio, condensa, porte che non chiudono

Al produttore bastano tre formule (Atlas Copco ne ha sette, senza prezzi)

formula 1	formula 2	formula 3
Controllo porte e guarnizioni	**+ guarnizioni** come la formula 1	**+ chiamata** come la formula 2
✓ visita programmata	✓ sostituzione delle guarnizioni consumate	✓ un'uscita a chiamata compresa
✓ rapporto scritto		

Compreso nel canone	Escluso, scritto accanto
✓ La visita e il controllo	✗ I ricambi non previsti dalla formula
✓ Il rapporto: chiusure controllate e lavori da autorizzare	✗ La seconda uscita per montarli
	✗ Gli interventi sull'impianto frigorifero

Perché il ricambio può restare escluso (SvizzeraEnergia, prezzi in franchi svizzeri)

10-20 franchi	circa 2.000 franchi
al metro per un profilo di guarnizione	per una porta intera

Un canone di partenza con le condizioni scritte
per esempio una cella con una porta entro una certa distanza dalla sede

3 Dopo dodici mesi, tre numeri

che cosa si misura	se è basso, che cosa cambia
1 **Celle consegnate con il contratto, clienti diretti e degli installatori**	→ Il foglio di consegna e l'accordo con gli installatori
2 **Richieste arrivate dalla pagina del servizio, con le ricerche di partenza**	→ Titolo e primo paragrafo riscritti con le parole del reparto
3 **Contratti firmati prima che scada la garanzia**	→ La proposta parte prima, con il rapporto delle visite

Il canone non conviene se:
- ✗ il componente si rompe di rado e senza preavviso
- ✗ mancano i tecnici per le visite programmate
- ✗ l'assistenza la fanno gli installatori e manca l'accordo con loro
- ✗ distanza e aperture cambiano molto il costo: meglio condizioni e dati

Fonti: McKinsey, Industrial aftermarket services (2017); Atlas Copco; SvizzeraEnergia (2022). Esempio: azienda immaginaria

KLC www.klc.it

Fonte: KLC · Contratto di manutenzione a canone: come presentarlo sul sito e quando proporlo
https://www.klc.it/blog/marketing-industriale/servizi-ricorrenti-prodotti-sette-passi/