La relazione efficace con gli inquilini

Mercoledì
25 ottobre 2018

Orario
10.00 - 13.30 / 14.30 - 17.00

Firenze
Ti Forma,
via Giovanni Paisiello 8

DESTINATARI
Tutti i manager con responsabilità di supervisione e controllo su addetti che operano a diretto contatto con l'utenza

RELATORE

Mauro Franceschini
Senior Trainer FORTIA S.r.l

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

- Fornire una serie di buone pratiche – finalizzate alla relazione efficace con gli inquilini - per rilevare presso i propri collaboratori il loro livello attuale di competenza e l'efficacia di atteggiamenti e comportamenti verso l'utenza;
- fornire indicazioni pratiche su come indurre il miglioramento di tali competenze/atteggiamenti/comportamenti degli addetti, in modo da spostarli progressivamente in una direzione di maggiore efficacia.

Per "efficacia nelle relazioni con gli inquilini" intendiamo quei comportamenti che producono:

- più qualità del servizio erogato e percepito dall'utenza;
- maggior livello di soddisfazione dell'utenza stessa per il servizio ricevuto e per la qualità dell'interlocuzione con l'Azienda Casa;
- capacità di individuare – nel dialogo con l'utenza - precoci indicatori e informazioni utili a meglio gestire le situazioni problematiche connesse alla condizione abitativa e sociale degli utenti;
- prevenzione e gestione di situazioni di potenziale conflitto e di possibili comportamenti aggressivi da parte dell'utente nei confronti dell'addetto.

Questo intervento formativo si inserisce all'interno di un quadro generale dell'Edilizia Residenziale Pubblica che impone sempre più un investimento sulle politiche sociali e l'integrazione fra queste e la politica abitativa in senso stretto; ciò in concomitanza con un progressivo mutamento dell'utenza tipica dell'ERP che è sempre più caratterizzata da condizioni di marginalità ed emergenza correlate con situazioni socio-sanitarie fragili. Tali caratteristiche richiedono agli addetti delle Aziende Casa accresciute competenze di gestione della relazione con l'utenza stessa.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA
Katia Passini
kpassini@tiforma.it
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma Srl
via G. Paisiello 8, Firenze
Tel. 055/210755 (TASTO 2)
Fax 055/291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it

La relazione efficace con gli inquilini

Firenze - 25 ottobre 2018

RELATORE

Mauro Franceschini
Senior Trainer FORTIA S.r.l

PROGRAMMA

Attività preparatoria pre-aula:

I partecipanti compileranno – almeno 7 gg prima della sessione d'aula – un questionario on line finalizzato a documentare le loro attuali modalità di gestione delle situazioni oggetto del corso nel contesto specifico dell'Azienda in cui operano.

Attività preparatoria pre-aula:

Sarà preponderante l'attività di esercizio pratico, simulazione, discussione di casi pratici.

Temi dell'attività di formazione in aula

Il ruolo del supervisore / quadro intermedio nel miglioramento della relazione con gli inquilini:

- trasmettere efficacemente agli addetti la missione dell'Azienda; fornire loro feed back puntuale e rilevante; condurre attività coordinate di coaching, delega, direzione, controllo;
- rilevare negli addetti le competenze, gli atteggiamenti, i comportamenti verso l'inquilino: che cosa osservare, che cosa misurare;
- coinvolgere e motivare gli addetti verso il loro miglioramento attraverso ascolto attivo e gestione situazionale della loro motivazione;

• conoscere quali atteggiamenti e comportamenti gli addetti debbano possedere e agire per migliorare la relazione con l'inquilino.

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA
Katia Passini
kpassini@tiforma.it
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma Srl
via G. Paisiello 8, Firenze
Tel. 055/210755 (TASTO 2)
Fax 055/291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it