



Unione europea  
Fondo sociale europeo



## EDILIZIA E COSTRUZIONI VERSO LA DIGITALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITÀ

Operazione Rif. PA. 2021-15607/RER approvata con DGR n. 962/2021 del 21/06/2021 della Regione Emilia-Romagna e cofinanziata con risorse del Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020 e della Regione Emilia-Romagna



### Progetto n. 14

## SERVIZI CLIENT ORIENTED PER LA RISTRUTTURAZIONE EDILIZIA

*Come progettare e realizzare interventi di riqualificazione edilizia seguendo i bisogni ed i sentimenti del cliente finale*

**DURATA:** 64 ore -8 lezioni da 8 ore l'una, 1 volta alla settimana- da febbraio 2022.

**DESTINATARI:** persone occupate e non occupate con interesse ad operare nell'area edile e costruzioni: tecnici liberi professionisti o dipendenti di impresa, amministratori di condominio, agenti immobiliari, costruttori, ditte individuali. Non potranno essere destinatari della presente operazione i dipendenti pubblici a tempo indeterminato. Il criterio scelto per l'ammissione al percorso, stante il possesso dei requisiti formali e sostanziali, è di tipo cronologico.

**QUOTA DI PARTECIPAZIONE:** il corso è **GRATUITO** in quanto cofinanziato con risorse del F.S.E e della Regione Emilia-Romagna

**SEDI DEL CORSO:** il corso si svolgerà a Reggio Emilia presso la sede di RES-Edili Reggio Emilia Scuola-ASE in via del Chionso 22/A. Potrà, inoltre, essere attivato nelle sedi di: Bologna, Ferrara, Modena, Parma, Piacenza.

**MODALITÀ DI EROGAZIONE:** l'erogazione del corso avverrà mediante formazione prevalentemente in presenza con possibilità di formazione on line sincrona da valutare in funzione di specifiche esigenze didattiche, del contesto normativo e sanitario di riferimento e valutando la sicurezza degli utenti.

**OBIETTIVI FORMATIVI:** acquisire, ad un livello intermedio, competenze sulle tecniche di gestione della customer experience applicate al settore delle costruzioni e dei principali strumenti per la progettazione, gestione e valutazione di servizi di riqualificazione edilizia client oriented.

#### CONTENUTI:

- La customer experience: teoria e principi generali
- La mappatura del customer journey e la profilazione del cliente nel processo di riqualificazione edilizia di edifici unifamiliari e plurifamiliari
- Persuasione e negoziazione: come supportare e indirizzare la decisione del cliente in relazione alle opportunità degli incentivi fiscali (Superbonus 110%)
- Elaborare ed utilizzare i dati disponibili sugli interventi di riqualificazione energetica per strutturare una strategia efficace di marketing orientato ai bisogni del cliente
- Gestire le criticità: come risolvere dubbi, superare obiezioni, dare cattive notizie o dire di no al cliente
- Misurare la customer experience e la customer satisfaction

#### REQUISITI MINIMI DI ACCESSO:

**Requisiti formali:** posso accedere al corso persone che abbiano provveduto all'assolvimento dell'obbligo di istruzione/diritto dovere all'istruzione e che risultino residenti o domiciliati in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione all'attività formativa. Tali requisiti saranno accertati mediante autocertificazione da parte dei candidati.

**Requisiti sostanziali:** conoscenze di base sulla gestione di pratiche e sulle normative statali di incentivazione per la riqualificazione energetica Conoscenza di Excel (funzioni database e statistiche). Tali requisiti saranno accertati mediante curriculum vitae, attestati di qualificazione, autodichiarazioni.



Se il numero delle persone candidate in possesso dei requisiti di ammissibilità è superiore al numero dei posti disponibili sarà realizzato un colloquio di selezione per approfondire gli elementi del Curriculum Vitae maggiormente rilevanti ai fini del corso stesso.

**ATTESTAZIONE:** al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza.

In caso di interesse è necessario compilare la **SCHEDA DI PREISCRIZIONE** da trasmettere unitamente al **CURRICULUM VITAE** e a copia del **DOCUMENTO DI IDENTITA'**.

Il corso è parte dell'Operazione "EDILIZIA E COSTRUZIONI VERSO LA DIGITALIZZAZIONE E LA SOSTENIBILITA'" Rif. PA. 2021-15607/RER approvata con DGR n. 962/2021 del 21/06/2021 della Regione Emilia-Romagna e cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020 e dalla Regione Emilia-Romagna

