

# La relazione efficace con gli inquilini

**Mercoledì  
12 settembre 2018**

**Orario  
10.00 - 13.30 / 14.30 - 17.00**

**Roma  
Centro Congressi Cavour,  
Via Cavour 50/a**

## 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](mailto:kpassini@tiforma.it)  
**Giulia Gelli**  
[gelli@tiforma.it](mailto:gelli@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](http://www.tiforma.it)

Il programma e il modulo di iscrizione  
possono essere scaricati dai siti:  
[www.tiforma.it](http://www.tiforma.it) – [www.federcasa.it](http://www.federcasa.it)

# La relazione efficace con gli inquilini

Roma- 12 settembre 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](mailto:kpassini@tiforma.it)  
**Giulia Gelli**  
[ggelli@tiforma.it](mailto: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](http://www.tiforma.it)

Il programma e il modulo di iscrizione  
possono essere scaricati dai siti:  
[www.tiforma.it](http://www.tiforma.it) – [www.federcasa.it](http://www.federcasa.it)

## La relazione efficace con gli inquilini

Roma - 12 settembre 2018

### MODALITÀ DI ADESIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le iscrizioni, da effettuarsi mediante la seguente scheda di adesione, potranno pervenire **entro e non oltre mercoledì 5 settembre 2018**:

> **tramite email** all'indirizzo di posta elettronica:

[ggelli@tifforma.it](mailto:ggelli@tifforma.it) o [kpassini@tifforma.it](mailto:kpassini@tifforma.it)

> **tramite fax** al n. 055/291715

> **iscrivendosi on-line** dal sito [www.tifforma.it](http://www.tifforma.it), nella sezione "Formazione interaziendale\_Consulta i nostri corsi in calendario"

L'eventuale disdetta di partecipazione può essere comunicata solo in forma scritta (a mezzo fax o e-mail) alla Segreteria Organizzativa entro sette giorni dallo svolgimento dell'iniziativa; oltre questo termine, è prevista la fatturazione dell'intera quota. La mancata partecipazione, non dà diritto alla restituzione del corrispettivo, fatta salva la possibilità di sostituire il nominativo di uno o più iscritti. L'erogazione dell'iniziativa formativa è subordinata dal raggiungimento di un numero minimo di partecipanti; per questo motivo, invitiamo gli interessati a rivolgersi alla Segreteria organizzativa prima di ef-

fettuare eventuali prenotazioni. Nel caso in cui non fosse possibile partecipare nella sede indicata, il cliente che avrà già versato la quota di iscrizione sarà totalmente rimborsato. Altrimenti, sarà possibile richiedere la partecipazione ad altro evento formativo almeno dello stesso importo (salvo conguaglio).

Il corso è a numero chiuso (la partecipazione è assicurata fino alla copertura dei posti disponibili) e deve considerarsi confermato, salvo diversa comunicazione da parte di Ti Forma.

### Modalità di pagamento

**Bonifico bancario anticipato** (prima del corso) - intestato a **Ti Forma Srl** presso:

Banca Nazionale del Lavoro - Agenzia n. 3 Firenze

Codice IBAN: IT 56 N010 0502 8030 0000 0001 659

Causale: numero identificativo dell'evento "ID n°3462" e il/i nominativo/i del/i partecipante/i.

Le commissioni del bonifico sono a carico del cliente.

**Assegno bancario non trasferibile** intestato a **Ti Forma srl** (da consegnare alla Segreteria organizzativa in sede di svolgimento del corso)

**Contanti** (da consegnare alla Segreteria organizzativa in sede di svolgimento del corso)

### ATTESTATO

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza.

*Si prega di scrivere in stampatello, in maniera ben leggibile*

Azienda/Ente

Indirizzo sede legale

Cap                      Città                      Provincia

Tel.    Fax

Email    PEC

Nome e Cognome partecipante

Posizione professionale

E-Mail

Telefono Diretto

*Dati da compilare obbligatoriamente per emissione fattura a cura del cliente:*

A chi intestare la fattura con eventuale specifica dell'ufficio / settore / referente

Azienda/Ente

Indirizzo sede legale

Indirizzo sede amministrativa (se diverso dalla sede legale)

Cap                      Città                      Provincia

P.Iva    CF

**Barrare se esente iva ex art. 10 comma 20 dpr 633/72**

**Barrare se soggetto a Split Payment**

**Barrare se soggetto a fatturazione elettronica - Indicare codice univoco (obbligatorio)**

Nel caso sia necessario riportare nella fattura indicazioni particolari siete pregati di indicare nello spazio sottostante i riferimenti da inserire (CIG, CUP, numero delibera, impegno di spesa, etc.)

Referente ufficio amministrazione

Telefono ..... Email .....

Modalità richiesta per invio fattura:

Postale    Email (indicare indirizzo)

La sottoscrizione del presente modulo da parte del cliente vale come accettazione di quanto riportato nel paragrafo "modalità di adesione e condizioni di pagamento"

Timbro dell'Azienda e firma del Responsabile

#### Quote di iscrizione per Aziende/Enti associati a Federcasa / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 400,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 360,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

#### Quote di iscrizione per Aziende/Enti NON associati a Federcasa / Ti Forma / Confservizi Cispel Toscana

€ 450,00 + IVA (se dovuta) a persona

€ 405,00 + IVA (se dovuta) a persona per due o più partecipanti della stessa Azienda o dello stesso Ente

**La quota di iscrizione comprende: documentazione, coffee break del mattino e light lunch**

Segnalare alla Segreteria Organizzativa, almeno due giorni prima dello svolgimento dell'iniziativa, eventuali intolleranze/allergie alimentari!

**Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679  
 Privacy notice (o informativa essenziale)**

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi  La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale</li> </ul>		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa sul sito [www.tiforma.it](http://www.tiforma.it) o contattaci all'indirizzo mail [info@tiforma.it](mailto:info@tiforma.it)