



**AIR**  
TRAINING & CONSULTING

*Percorso formativo*

**FACILITY MANAGEMENT**



## ➤ **FACILITY MANAGEMENT** FACILITY MANAGEMENT FACILITY

Il facility management è una *disciplina strategica* per la gestione delle aziende pubbliche e private, poiché racchiude i servizi all'edificio, allo spazio e alla persona. Nella maggior parte delle organizzazioni, il Facility è una funzione di staff, cioè, gestisce e potenzia il no-core aziendale.

Non producendo un reddito tangibile, il Facility è quindi un sostegno alle altre funzioni aziendali, per assicurare business continuity, standard di qualità, energy management e più in generale per assicurare il corretto mantenimento e adattamento dei beni aziendali (impianti ed edifici). Un fattore sempre più importante è l'orientamento dei servizi verso la soddisfazione ed experience del cliente interno, in supporto ai piani aziendali di attrazione e ritenzione dei talenti.

Nelle aziende in cui il Facility rappresenta, invece, il core business, l'approccio cambia drasticamente. L'attenzione viene orientata verso il cliente esterno e le risorse a supporto dell'acquisizione di talenti e di know how strategico lievitano vertiginosamente. La qualità del modello di gestione del Facility in questo caso è la chiave del business. Sia che si rivolga ad un cliente interno, che ad un cliente esterno, il Facility è comunque una disciplina che prevede un approccio integrato su vari fronti, quali la gestione economica e finanziaria, l'architettura, l'ingegneria, le scienze comportamentali e la psicologia ambientale.



## ➤ **IL PERCORSO** IL PERCORSO IL PERCORSO IL PERCORSO

Il *Facility Manager* è una figura dotata di solide competenze trasversali (skill sia tecniche che gestionali, comprensione delle normative e delle strategie aziendali, etc..), ma soprattutto di **pensiero laterale e forte orientamento al problem solving e alla soddisfazione del cliente.**

Molto spesso il budget gestito per le facilities è il primo o secondo più alto in azienda, e quindi una oculata gestione e previsione dei costi diviene skill fondamentale del Facility Manager.

Si potrebbe quindi affermare che il **Facility Management è una “azienda nella azienda”** poiché questa funzione di staff funziona come una vera e propria attività di erogazione di servizi, solo che il suo cliente è l’azienda stessa, il collega stesso. Il percorso di **Facility, Service & Energy Management** di AIR TRAINING CONSULTING, sviluppato in collaborazione con JUMP FACILITY, è pensato per potenziare le skill trasversali di chi opera nel settore, coprendo tutte le aree strategiche di formazione e crescita. Il percorso si sviluppa in *40 ore suddivise in 11 incontri* da marzo a giugno ‘24 ed è stato pensato per formare i discenti senza andare ad interrompere la loro operatività lavorativa.

A tutti i partecipanti sarà richiesta la **compilazione di un breve questionario** prima dell’inizio del percorso che permetterà una profilazione dell’aula e l’adeguamento dell’orientamento didattico. Lo stile del corso prevede momenti di **formazione frontale, case history, esempi ed esercitazioni pratiche.** Verranno forniti ai discenti i materiali didattici e tutti i template usati in aula, così che possano applicarli da subito nelle loro realtà lavorative.

Durante tutto il percorso i partecipanti saranno accompagnati da un *“facility notebook”*, un quaderno di lavoro che permetterà ai partecipanti di mettere in pratica nella loro azienda gli insegnamenti acquisiti.

Al termine del percorso è previsto un momento di **riepilogo complessivo alla presenza di tutti i docenti** durante il quale ogni partecipante potrà illustrare e commentare l’applicazione in azienda dei metodi appresi.

## ➤ **IL NOSTRO APPROCCIO** IL NOSTRO APPROCCIO IL NOSTRO APPROCCIO

La metodologia didattica alterna momenti di *formazione frontale* a momenti di *learn by doing* e si basa su tre pilastri:

- ▶ **contestualizzazione di tutto il corso alla realtà aziendale**
- ▶ **coinvolgimento di tutti i partecipanti in maniera interattiva**
- ▶ **applicazione immediata di metodologie e strumenti condivisi**

La formazione in aula è arricchita da case history di pregio, declinati sulla realtà del cliente, template pre-sviluppati o sviluppabili in aula, profilazioni di aula. L'approccio è quello della palestra manageriale, in cui i discenti partecipano attivamente a tutto il percorso. La finalità è quindi quella di favorire l'applicazione immediata delle metodologie e degli strumenti visti in aula e di evitare che gli argomenti condivisi siano visti dai discenti come «non applicabili» alla propria realtà lavorativa.

## ➤ **DESTINATARI** DESTINATARI DESTINATARI DESTINATARI

Il percorso si rivolge a chi in azienda, a diverso titolo, è chiamato a svolgere tutte, o parte, delle attività proprie di facility manager operando o all'interno di strutture del reparto di manutenzione o dell'ufficio tecnico, o di servizi generali o nell'ufficio risorse umane.

Riteniamo che il percorso possa essere di interesse anche per chi voglia riproporsi sul mercato del lavoro in tale ruolo.

➤ **OBIETTIVI**    OBIETTIVI    OBIETTIVI    OBIETTIVI    OBIETTIVI

- Aumentare le capacità gestionali e la conoscenza delle basi del facility management
- Definire, analizzare e migliorare i processi
- Gestire i processi di Facility in maniera snella ed efficace-efficiente
- Impostare un sistema di monitoraggio e analisi costi, un sistema di budgeting e di forecasting
- Comunicare con la Direzione in maniera strutturata e su base numerica, misurando le performance proprie e dei fornitori
- Gestire in maniera efficace le relazioni e i conflitti all'interno delle attività di facility

➤ **MODULI**    MODULI    MODULI    MODULI    MODULI    MODULI

**ARGOMENTI**

Il facility management: conoscenze di base, approcci gestionali e valutazione delle performance
Analizzare e migliorare processi di facility management - esercitazioni pratiche
Negoziazione e gestione dei conflitti
La gestione della Manutenzione e la Normativa di settore
Gestione dell'energia: mercato, soggetti istituzionali, analisi costi e consumi
Problem solving
Analisi dei costi, budgeting e forecast per il facility management
Gestione del cambiamento e della comunicazione interna
Innovazione digitale: tecnologie e strumenti applicabili alla facility e software selection

## ➤ **CALENDARIZZAZIONE** CALENDARIZZAZIONE CALENDARIZZAZIONE

Il percorso si svilupperà nell'arco di 4 mesi con *avvio aprile 2024*.  
L'attività sarà realizzata in parte in aula e in parte in webinar.

## ➤ **POST CORSO** POST CORSO POST CORSO POST CORSO

Una volta completato il percorso, il team di docenti è disponibile per un **affiancamento dei singoli discenti**, affinché quanto condiviso in aula sia subito messo in pratica e calato sulla singola realtà con un supporto continuativo ed efficace.

Una modalità di generazione di valore molto efficace è infatti il **learn by doing**: ad un primo momento iniziale di formazione si sussegue un affiancamento in campo dove i Facility Manager sono accompagnati nell'applicazione pratica dei concetti visti in aula e nello sviluppo degli strumenti gestionali di utilità quotidiana, quali ad esempio KPI e dashboard, presentazioni alla direzione, budgeting, surveys, analisi di fattibilità e progetti di digitalizzazione.



## ➤ **ASPETTI ECONOMICI**    ASPETTI ECONOMICI    ASPETTI

La quota individuale di iscrizione è fissata in € 1.250,00 +IVA  
Fatturazione all'avvio del corso - Pagamento 30 gg DFFM  
È prevista, ove richiesta, la rateizzazione dell'importo in due tranches.

Per i dipendenti di aziende aderenti a fondi interprofessionali che lo permettano, è prevista la possibilità di finanziare la quota di iscrizione con lo strumento del voucher individuale.

## ➤ **ATTESTAZIONE**    ATTESTAZIONE    ATTESTAZIONE    A

Attestato di partecipazione in formato elettronico.  
Condizioni: partecipazione ad almeno al 90% delle ore di formazione previste.

## ➤ **ISCRIZIONE**    ISCRIZIONE    ISCRIZIONE    ISCRIZIONE

Per iscriversi compili il Modulo Iscrizione Corsi e lo invii a [info@airbo.it](mailto:info@airbo.it) entro il 31/03/24

**DATI CLIENTE**

Ragione Sociale:	Sede Legale:
P. IVA:	CF:
Codice ATECO:	Telefono / fax:
E-mail:	E-mail di fatturazione:
PEC:	Codice SDI:
Referente per la formazione:	Fondo Interprofessionale a cui è iscritta l'azienda:

**DETTAGLIO ISCRIZIONE CORSI**

Titolo del corso	E	P	n° partec	Quota unitaria (€)	Importo totale (€)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>TOTALE</b> (gli importi indicati si intendono IVA esclusa)					

E = corsi e-learning; P = corsi in presenza

**FATTURAZIONE** AIR T&C emetterà fattura all'avvio del corso

**PAGAMENTI** INDICARE OPZIONE SCELTA

- bonifico immediato a fine corso (L'attestato verrà consegnato entro 5 giorni lavorativi)
- bonifico 30 gg DFFM (Consegna attestato a pagamento avvenuto)
- RIBA 60 gg DFFM IBAN \_\_\_\_\_  
(Consegna attestato a pagamento avvenuto)

**Referente commerciale**

L'Azienda si impegna a comunicare ad AIR T&C il nominativo completo dei partecipanti utilizzando il modulo scaricabile.

**SCARICA**

Per le Condizioni Contrattuali specifiche, rispetto alla modalità di erogazione del corso, si fa riferimento a quanto pubblicato al link.

**VISUALIZZA**

Si dichiara di aver preso visione della scheda prodotto e delle clausole contrattuali e di accettarle integralmente.

Data \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_

Si dichiara di approvare specificatamente ed espressamente gli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13 delle clausole contrattuali.

Data \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_



**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

in forza del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016

Nella Sua qualità di interessato, cioè di soggetto cui si riferiscono i dati personali oggetto della presente (qui di seguito denominati i "Dati") desideriamo informarla che i dati personali forniti o acquisiti nel contesto della nostra attività potranno subire solo i trattamenti elencati dalla normativa.

Per trattamento di dati personali si intende: la loro raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione; ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Le finalità del trattamento cui i dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche di **AIR TRAINING & CONSULTING**, c.f. 92050170379, titolare del trattamento, tra cui (a titolo indicativo e non esaustivo) l'organizzazione di corsi di formazione, gestione tirocini e apprendistato e possono comprendere:

- necessità operative e di gestione interna;
- adempimenti di obblighi di Legge;
- assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali nell'interesse della società;
- comunicazione di dati ai collaboratori della società;
- offrire all'interessato periodicamente informazioni, pubblicità, promozioni e informazioni su prodotti, corsi, convegni e quant'altro riguardi la attività di **AIR T&C**.

Evidenziamo che il trattamento dei dati per le finalità indicate ai punti a), b), c) e d), nonché per quelle necessarie alla organizzazione di corsi di formazione, gestione tirocini e apprendistato è essenziale ed obbligatorio ai fini dell'esecuzione del contratto sottoscritto, che il mancato conferimento o la richiesta di cancellazione degli stessi autorizzeranno (con spese a carico dell'interessato) la presente società a risolvere il contratto ed a procurarsi i dati necessari alle operazioni di risoluzione, presso i competenti uffici, nel rispetto delle normative vigenti e che la durata della conservazione di tali dati sarà corrispondente a quella della durata del contratto esistente e delle esigenze allo stesso connesse, ivi compreso il rispetto degli obblighi di legge e l'esercizio dei diritti di **AIR T&C** derivanti dal contratto (eccezion fatta per i dati utilizzati per scopi pubblicitari, che saranno trattati sino alla conclusione delle relative campagne pubblicitarie).

Il trattamento dei dati in oggetto potrà essere eseguito mediante l'uso di strumenti automatizzati e sarà comunque svolto nel rispetto delle idonee misure di sicurezza facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. A tale scopo ogni richiesta di modifica ai dati in Nostro possesso sarà accettata solo in forma scritta.

Nessun dato sarà trasferito su server posti al di fuori dell'Unione Europea.

I dati possono essere utilizzati da dipendenti e collaboratori di questa società (c.d. incaricati del trattamento) per i fini richiamati e potranno essere comunicati a fornitori della società unicamente allorché sia necessario per l'esecuzione del contratto o per la tutela dei diritti della società. Specificamente i dati potranno essere comunicati alle società gestrici delle piattaforme di e-learning utilizzate per rendere tale servizio ai clienti, alla società Sici S.r.l., che li tratterà nella gestione della contabilità di **AIR T&C** nonché con riguardo alla gestione dei sistemi informativi ed attività a carattere commerciale, ed ai fornitori di software, hardware e manutentori dei sistemi informatici, nonché ai consulenti ed ai legali cui la società si affiderà per la risoluzione di eventuali controversie o per la tutela dei propri diritti.

I dati potranno essere comunicati, inoltre, alle società collaboranti con **AIR T&C** (PAR.CO S.r.l., Sidel Ingegneria S.r.l., Sici S.r.l. e Fargo S.r.l. che li tratteranno, nel rispetto della normativa vigente, al mero fine di fornire all'interessato informazioni, pubblicità, promozioni e informazioni su prodotti, corsi, convegni e quant'altro riguardi l'attività su prodotti, corsi, convegni e quant'altro riguardi la loro attività), nonché utilizzati per fornire informazioni, pubblicità, promozioni e informazioni su prodotti, corsi, convegni e quant'altro riguardi l'attività di **AIR T&C**.

presta il consenso al trattamento

non presta il consenso al trattamento

Firma \_\_\_\_\_

In caso di conferimento di dati c.d. "sensibili" (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona), si indica che la società li tratterà esclusivamente laddove sia necessario per poter assolvere al contratto sottoscritto, nel rispetto della normativa richiamata. In ogni caso l'interessato conferisce il consenso espresso al loro trattamento ed alla loro comunicazione ai terzi indicati in precedenza:

presta il consenso al trattamento

non presta il consenso al trattamento

Firma \_\_\_\_\_

presta il consenso alla comunicazione

non presta il consenso alla comunicazione

Firma \_\_\_\_\_

La Legge riconosce all'interessato numerosi diritti che La invitiamo a considerare attentamente. Tra questi, Le ricordiamo sinteticamente i diritti:

- di ottenere informazione circa i dati che La riguardano;
- di ottenere la cancellazione od il blocco dei dati trattati in violazione di legge (compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati) ovvero l'aggiornamento, la rettifica o l'integrazione, la limitazione, nonché l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati;
- di ottenere la portabilità dei dati stessi;
- di proporre un reclamo ad una autorità di controllo;
- di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati.

Titolare del trattamento dei dati personali effettuato dalla scrivente è la associazione **AIR TRAINING & CONSULTING**, che ai fini della richiamata normativa è domiciliata presso la sede della società in Villanova di Castenaso (BO) alla Via Isonzo n. 10, tel.051-0403635, fax 051-0403626, mail [privacy@airbo.it](mailto:privacy@airbo.it).

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Firma (e Timbro) \_\_\_\_\_





**AIR**  
TRAINING & CONSULTING

*Descrizione moduli*

**FACILITY MANAGEMENT**

## DESCRIZIONE DEI MODULI

### 1. **IL FACILITY MANAGEMENT: CONOSCENZE DI BASE, APPROCCI GESTIONALI E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE**

La figura del gestore di patrimoni immobiliari sta diventando di anno in anno sempre più strategica in un contesto italiano in cui l'obsolescenza del patrimonio costruito aumenta, le nuove costruzioni sono marginali rispetto all'esistente e gli obiettivi della agenda 2030 dell'Onu, nonché le direttive europee, ci colgono distanti da una twin transition applicata correttamente al mondo immobiliare.

Figure come il Responsabile di Manutenzione, il Responsabile Servizi Generali, il Facility Manager e l'Energy Manager, presenti con ruoli chiari e strutturati dagli anni Novanta in ambito pubblico e privato, ad oggi devono aggiornare drasticamente le proprie competenze e il proprio approccio lavorativo, per applicare quotidianamente azioni orientate alla sostenibilità, vivibilità ed esperienza utente.

Per questo, durante questo modulo si affronteranno le basi del Facility Management e la storia del suo sviluppo, le correlazioni con le altre funzioni aziendali, il ruolo del facility manager e i sistemi di governance, l'analisi della performance e dei KPI e la creazione di un cruscotto di monitoraggio di performance, la gestione delle attività in team.

## 2. ANALIZZARE E MIGLIORARE PROCESSI DI FACILITY MANAGEMENT

In questo modulo si affrontano le skill base per la gestione puntuale, analitica e snella di processi. Per chi si occupa di servizi è infatti fondamentale avere la capacità di analizzare, graficare e migliorare la sequenza delle attività di valore, andando a minimizzare gli sprechi e i punti di frizione.

L'approccio si basa sullo sviluppo di skill analitiche, sulle nozioni del lean management, con un occhio alla normativa ISO 9001 (punto di riferimento Europeo per i sistemi di qualità).

Dopo una prima parte di teoria e approccio, i discenti applicheranno da subito le nozioni in maniera esperienziale, lavorando su processi reali (appartenenti alle proprie realtà lavorative):

- » Progetto, Processo, Procedure
- » Output e Outcome
- » Le tipologie di processo e le loro rappresentazioni ù
- » Process Reengineering in pratica: documentare l'esistente, valore VS spreco, approccio RACI, ridisegnare i processi e attribuire ruoli e responsabilità, monitorare la qualità di un processo
- » Lavoro di gruppo su casi reali
- » Homework "graficazione e analisi di un processo"
- » Follow up successivo per mentorship sull'"homework"

### 3. **NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI**

Il modulo formativo affronta le tecniche per migliorare le capacità di negoziazione nelle trattative contrattuali, superando i conflitti che nascono all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Il corso affronta i meccanismi con cui nascono i conflitti e descrive i processi di negoziazione illustrando le principali tecniche negoziali per raggiungere il miglior accordo possibile.

Dopo una prima parte introduttiva si procederà in aula con la simulazione di situazioni pratiche attraverso Role Play.

<b>ARGOMENTI</b>
I conflitti distruttivi e i conflitti costruttivi
La negoziazione come processo: avvio, fasi, conclusione
Tecniche di negoziazione
L'ascolto attivo e le tecniche di gestione delle emozioni durante conflitti e trattative
La conclusione degli accordi e come massimizzare il vantaggio per entrambe le controparti

#### 4. LA GESTIONE DELLA MANUTENZIONE E LA NORMATIVA DI SETTORE

Gli obiettivi della formazione sono quelli di fornire una panoramica sulla manutenzione approfondendo i temi principali in ambito normativo e di buona pratica esecutiva.

Si punterà a:

- » miglioramento delle competenze nella gestione della manutenzione
- » maggiore consapevolezza e comprensione della normativa di settore
- » aumento della capacità di adattarsi alle evoluzioni normative e operare con efficienza e successo in un contesto in continua evoluzione

#### STRUTTURA DELLA LEZIONE

##### *La Gestione della Manutenzione*

- Definizione dei processi chiave nella gestione della manutenzione
- Strategie per una manutenzione preventiva efficace
- Contratti e Capitolati Speciali di Appalto per Manutenzione
- Documentazione necessaria per la corretta registrazione delle verifiche e degli interventi effettuati

##### *Normativa di Settore e Conformità*

- Analisi delle principali normative di settore che impattano la manutenzione
- Adattamento alle nuove leggi, mantenimento della conformità e frequenza nelle manutenzioni
- Esempi pratici e casi reali per illustrare come le normative di settore si traducono nella pratica quotidiana della gestione della manutenzione

## 5. **GESTIONE DELL'ENERGIA: MERCATO, SOGGETTI ISTITUZIONALI, ANALISI COSTI E CONSUMI**

All'interno di questo modulo vengono affrontati 4 argomenti fondamentali per la comprensione del mercato e la gestione dei consumi:

### *Mercato energia e gas: il processo di liberalizzazione*

- Descrizione del processo di liberalizzazione del mercato e gli sviluppi che questo ha apportato al mercato dell'energia e del gas
- Il mercato energia e gas, formazione dei prezzi, tipologie di contratti e caratteristiche
- La fine del mercato tutelato: significato e risvolti sui consumatori

### *La filiera dell'energia e del gas*

La descrizione della filiera dell'energia e gas, mette in evidenza quale sia il percorso che viene effettuato dall'energia e dal gas, dal momento della produzione, fino al momento della fornitura presso l'utente finale.

### *I soggetti istituzionali del mercato*

In questa fase vengono individuati i soggetti che operano all'interno del mercato e vengono definiti inoltre i meccanismi di comunicazione tra i soggetti e le competenze di ognuno di loro.

La funzione dell'ARERA (Autorità) ed i rapporti tra Arera ed i soggetti istituzionali, nonché la possibilità di gestire presso la stessa, contenziosi con i fornitori.

### *Esempi di fattura ed analisi delle voci di costo*

Vengono, in questa fase, visionate delle fatture campione per descrivere le varie componenti di costi che compongono una fattura di energia e gas. Viene inoltre presentata la simulazione di una fattura dove vengono evidenziate le singole voci di costo che compongono la fattura. Tipologie di operazioni da effettuare sui contatori e come procedere in caso di errori di fatturazione o di contestazioni di vario genere.

## 6. **PROBLEM SOLVING**

Il modulo formativo è progettato per fornire ai partecipanti le competenze e gli strumenti necessari per affrontare i problemi aziendali in modo efficace. Durante il corso i partecipanti impareranno ad utilizzare metodologie e strumenti di problem solving per sviluppare soluzioni concrete e strutturali.

Il modulo formativo sarà integrato con un caso aziendale per comprendere le tecniche di valutazione delle opzioni con l'albero decisionale, le analisi costo-beneficio a breve e lungo termine.

### **ARGOMENTI**

I principi fondamentali della diagnosi dei problemi e del problem solving
Le tecniche di analisi delle cause e delle opportunità
Sviluppo delle competenze di analisi critica e pensiero creativo per trovare soluzioni innovative
Uso della tecnologia a supporto per le soluzioni
Uso di tecniche per valutare economicamente e razionalmente le opzioni e le decisioni

## 7. **ANALISI DEI COSTI, BUDGETING E FORECAST PER IL FACILITY MANAGEMENT**

Il focus di questa formazione è quello di fornire i concetti chiave sul budgeting, sul forecasting e soprattutto sui diversi tipi di costi per una maggiore conoscenza e comprensione degli “economics” nell’ambito del Facility Management:

- » Classificazione dei costi
- » Differenze tra OPEX e CAPEX
- » L'importanza del collegamento tra budget e pianificazione strategica
- » Monitoraggio e controllo del budget
- » Differenze tra budgeting e forecasting
- » Uso di dati storici e tendenze per il forecasting
- » Monitoraggio e aggiornamento periodico delle previsioni
- » Adattamento delle strategie in base alle previsioni

## 8. GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E COMUNICAZIONE INTERNA

Il modulo formativo tratta le tecniche di comunicazione per la gestione delle riunioni, la creazione di presentazioni, di relazioni e di e-mail in grado di attirare l'attenzione, essere efficaci e persuasive. Il corso pone le basi per un utilizzo migliore dei mezzi di comunicazione aziendali in base al tipo di destinatario ed al contesto e studia le forme di comunicazione che sono alla base della persuasione. Dopo una prima panoramica teorica, si esamineranno numerosi casi ed esercitazioni d'aula.

### ARGOMENTI

Scelta del canale di comunicazione (mail, chat, power point, word, ecc.) in base al pubblico ed al contesto
Uso di forme linguistiche chiare ed efficaci in contesti critici o di cambiamento
Uso della tecnologia a supporto della comunicazione
Tecniche di comunicazione persuasiva
Comunicare ai "tre cervelli" (cervello istintivo, cervello emotivo, cervello razionale)

## 9. INNOVAZIONE DIGITALE: TECNOLOGIE E STRUMENTI APPLICABILI AL FACILITY E SOFTWARE SELECTION

Digitalizzare significa trasporre il nostro modo "analogico" di eseguire azioni in un modo digitale, ovvero svolto tramite device e software. Alla base della digitalizzazione è dunque fondamentale apporre la persona, che deve razionalizzare le proprie attività e renderle fruibili da apparecchiature che è in grado di gestire, stoccare e aggregare dati. Sta a noi leggerli ed interpretarli. Il corso parte dalle basi della digitalizzazione (Sistema informativo VS sistema informatico, UX e UI, omnicanalità, architettura dell'informazione e interoperabilità) e dalla analisi di cosa sia uno smart service e uno smart building, per poi svilupparsi in una serie di esempi pratici di software utilizzabili in ambito facility. I sistemi informativi e applicazione delle tecnologie abilitanti per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico e privato che saranno analizzati sono BMS, EMS, BEMS, CMMS, BIM, Ticketing, Space Management, Asset Management, Tagging, AR e VR in ambito manutentivo, e-tender.

Il corso si chiude con una analisi del corretto approccio all'acquisto del sistema informatico e alla sua corretta gestione con un focus sul post-vendita.

➤ **TEAM DOCENTI** TEAM DOCENTI TEAM DOCENTI TEA

### **Elisabetta Bracci**

SMART SERVICE & SMART BUILDINGS

### **Fatima Carbonara**

FRACTIONAL CFO

### **Fabio Rossi**

PROCESS INNOVATION & HUMAN VALUE

### **Gabriele Bartolucci**

DIRECT & INDIRECT PROCUREMENT

### **Fabio Capellini**

SENIOR ENERGY CONSULTANT