



**Italiain
classeA**



Unione europea



**REGIONE
LAZIO**



Programma Progetto

Proposta per la realizzazione di un percorso formativo per potenziare le soft skill degli operatori del settore dell'edilizia sostenibile

mylia_

Roadmap



TEAMWORKING

•Laboratorio 1 - Il Team di lavoro e la collaborazione

Obiettivo: Essere in grado di orientarsi nelle relazioni interne alla filiera, favorendo processi collaborativi e cooperativi.

Focus di Sviluppo:

- Behavioural Orienteering: orientarsi nelle relazioni interne alla filiera
- Chi sono i miei interlocutori? Interni ed esterni
- La complessità del team di progetto (team multidisciplinare con membri provenienti da diverse sfere professionali)
- Come costruire rapporti produttivi con gli altri
- Gli stili relazionali: differenze e similitudini
- Identificare il proprio stile relazionale
- Ostacoli ad una relazione professionale efficace
- Capacità di ascolto ed empatia
- L'arte del coraggio: la presa di decisione nel Team di lavoro
- Decisioni individuali e decisioni di gruppo
- Verso un obiettivo comune: la soddisfazione del cliente



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

TEAMWORKING

•Laboratorio 2 - Integrazione interfunzionale nel processo e nella filiera

Obiettivo: Incrementare la collaborazione tra le diverse funzioni e i diversi ruoli nella filiera. Eliminare possibili "sbavature" nel processo, ridurre gli scontri ed aumentare la capacità di gestione del cliente interno.

Focus di Sviluppo:

- Meccanismi di integrazione dei gruppi e il livello di evoluzione
- Collaborazione interfunzionale: lavorare per processi
- Dalla cooperazione alla collaborazione e integrazione
- Interdipendenza: fiducia, appartenenza e clima
- Le condizioni che favoriscono lo sviluppo di una mentalità accountable
- Di chi è la colpa? Locus of control e gestione della responsabilità
- Gestione condivisa delle anomalie di processo
- L'Accountability per gestire i momenti di crisi
- Blocchi nella relazione
- Gestire la comunicazione ostile



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

COMUNICAZIONE

•Laboratorio 3 - Comunicazione efficace e stili comunicativi

Obiettivo: Sviluppare la capacità di individuazione delle strategie comunicative più efficaci per il lavoro di squadra all'interno del processo di filiera.

Focus di Sviluppo:

- Il processo comunicativo
- Gli obiettivi della comunicazione
- La coerenza comunicativa: i canali comunicativi, i filtri percettivi, il pregiudizio
- L'Ascolto: Attivo, Passivo, Collaborativo
- La credibilità e l'assertività
- Raccontare la "vita della casa": elementi di storytelling
- Il punto di vista dell'altro (clienti, architetti, ingegneri, appaltatori e autorità locali...): elementi di negoziazione efficace in un'ottica win-win
- Dal costo al Valore: verso una nuova prospettiva d'insieme
- Il feedback e il confronto
- La comunicazione e la relazione con l'altro e con il gruppo: come sviluppare una comunicazione che ci consenta di raggiungere gli obiettivi lavorando in team



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

COMUNICAZIONE

•Laboratorio 4 - Orientamento al cliente interno ed esterno

Obiettivo: Comprendere i bisogni del Cliente, interno ed esterno. Riconoscere il contesto e le situazioni, assegnando le giuste priorità a richieste e attività da svolgere.

Comprendere il concetto di Customer experience e i touchpoint fondamentali nel processo di filiera.

Focus di Sviluppo:

- Il concetto di "cliente interno" e "cliente esterno" nella filiera: analisi degli stakeholders
- Il processo come punto fondamentale
- Il duplice focus: cliente finale e cliente interno
- Il concetto di Customer Experience e i Touch Point fondamentali
- Con gli occhi del cliente: come valutare la qualità del servizio offerto
- Raccontare il "Valore": tecniche di gestione delle obiezioni
- Customer profiling: tipologie di cliente e bisogni connessi
- Come analizzare il bisogno (esplicito, implicito e latente)
- Come suscitare il bisogno: elementi tangibili ed elementi intangibili
- Il viaggio del cliente: proattività e autorevolezza nella gestione della customer experience
- Caratteristiche e vantaggi: la conduzione di un'argomentazione efficace per la percezione della qualità da parte del cliente.



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

EFFICACIA PERSONALE

•Laboratorio 5 - Flessibilità cognitiva

Obiettivo: Migliorare la capacità adattativa per far fronte al contesto mutevole ed essere padroni delle circostanze (leadership personale)

Imparare a considerare l'eventuale errore come occasione di crescita e di anticipazione.

Focus di Sviluppo:

- Flessibilità cognitiva: la capacità di usare regole diverse in contesti diversi
- Gli errori che commettiamo nell'interpretare la realtà
- Tecniche per limitare gli errori di interpretazione della realtà
- Il pensiero flessibile
- Gli stili cognitivi
- La ristrutturazione del contesto per dare luogo a una "nuova" realtà
- La paura dell'errore come vincolo alla creatività e all'innovazione
- La valorizzazione dell'errore
- Le opportunità "inedite" emergenti dall'errore
- Elementi di problem solving creativo



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

EFFICACIA PERSONALE

•Laboratorio 6 - Gestione del tempo e dello stress

Obiettivo: Imparare a gestire il tempo e lo stress, in particolare davanti ad un elevato numero di interlocutori e a contingenze complesse e difficili da gestire.

Focus di Sviluppo:

- Il tempo in cantiere: analisi delle priorità e delle criticità
- Superare gli ostacoli alla gestione del tempo
- Riconoscere i nostri alibi
- Time Matrix: uno strumento utile per analizzare e organizzare le attività quotidiane, con l'obiettivo di definire un ordine di priorità per le attività e di comprendere l'influenza che gli altri hanno nella gestione del tempo di ciascuno.
- La capacità di pianificazione
- La gestione delle scadenze nei progetti di riqualificazione edilizia
- Riconoscere i ladri di tempo
- La gestione dello Stress: nostro e del cliente
- Stress, eustress, distress: dai fattori che causano stress alle conseguenze dello stesso, identificando ciò che dipende dall'elemento tempo e quanto invece dagli aspetti relazionali.



Durata: 8h



Modalità:
Laboratorio Didattico

CALENDARIO ATTIVITA'

Laboratorio 1 23/10 8 ore in presenza

Laboratorio 2 30/10 4 ore in distance

Laboratorio 2 06/11 4 ore in distance

Laboratorio 3 13/11 8 ore in presenza

Laboratorio 4 20/11 4 ore in distance

Laboratorio 4 27/11 4 ore in distance

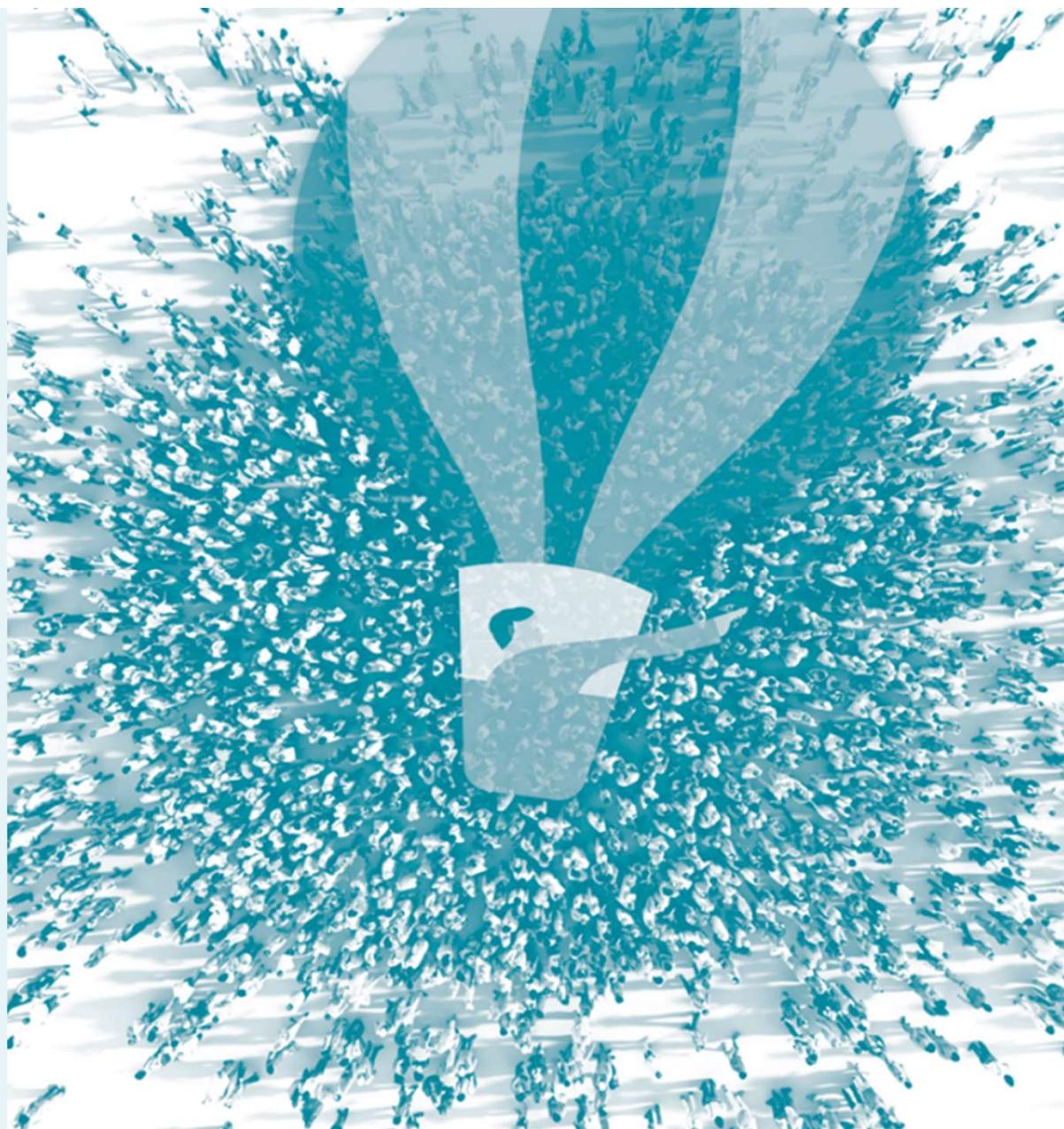
Laboratorio 5 04/12 8 ore in presenza

Laboratorio 6 11/12 8 ore in presenza

Aula Formativa: Spazio Attivo Roma Tecnopolo



mylia_
prepariamo il futuro



Il Docente

Danilo Carboni è un esperto speaker con oltre 15 anni di esperienza nel coinvolgere e ispirare il pubblico attraverso la mia passione per la comunicazione. Con una formazione solida nel campo della **comunicazione** e della **leadership** ha acquisito una profonda conoscenza delle dinamiche che governano i gruppi e del modo migliore per coinvolgere l'uditorio e facilitare l'apprendimento.

Ha un'esperienza aziendale consolidata avendo ricoperto ruoli manageriali nel settore assicurativo, nell'area commerciale, della formazione e dello sviluppo.



- Comunicazione interpersonale, comunicazione in pubblico, comunicazione nella relazione commerciale, negoziazione, leadership, coaching, trainer's training.
- Insurance, Financial Services, Pharma, Consumer Goods.
- Coach PCC at ICF, Lego Serious play, Insight Discovery, Extraordinary Leader at Zenger&Folkman, Master Practitioner PNL.

Bio

Danilo Carboni

Nato nel 1973, Danilo Carboni è un affermato formatore aziendale, coach professionista e facilitatore con oltre 25.000 ore di formazione erogate. La sua carriera prende il via nei primi anni '90 nel settore assicurativo, dove, grazie a una costante crescita professionale, arriva a ricoprire il ruolo di responsabile della rete vendita italiana per una delle principali compagnie del settore. Durante questo percorso, diventa responsabile della formazione del personale dal 2004, sviluppando e implementando programmi formativi interni all'azienda.

Nel 2008, Danilo sceglie di intraprendere la strada della consulenza, specializzandosi in formazione e sviluppo delle soft skills, supportando aziende di diversi settori. Dal 2009, come coach certificato ICF, collabora individualmente con manager, executive e team aziendali per migliorare le loro capacità comunicative, decisionali e di leadership. Dal 2014, porta la sua esperienza anche nel mondo sportivo, affiancando alcuni atleti e squadre d'élite nel potenziamento delle performance individuali e collettive.

Appassionato di apprendimento degli adulti e sviluppo del potenziale umano, Danilo integra costantemente ricerca e pratica, progettando percorsi formativi innovativi che mirano a far crescere competenze trasversali, leadership e capacità decisionali.



Thank you



Via Tolmezzo 15 - 20132 Milano (MI)
www.mylia.it

mylia_
prepariamo il futuro

Questo documento è strettamente confidenziale e inteso ad esclusivo uso interno. Nel rispetto delle norme vigenti in materia di copyright a protezione dei lavori creativi e progettuali, la riproduzione, anche parziale, del presente documento è proibita. Tutti i diritti riservati.