

FACILITY MANAGEMENT

**FORMAZIONE E
RICONOSCIMENTI PROFESSIONALI**



Comunicazione e Facility Management

Comunicazione e Facility Management

OBIETTIVI

Il Facility Manager è chiamato a gestire la complessa area dei servizi di supporto al core business dell'azienda. Gran parte di questa difficile sfida si gioca attorno alle necessità del Cliente Interno e alla sua percezione del servizio. Per interpretare al meglio questi due elementi il Facility Manager non può prescindere da una solida capacità comunicativa, elemento fondamentale per gestire con successo anche altri passaggi cruciali come il rapporto con il top management dell'azienda e con i fornitori.

La comunicazione del Facility Manager si sviluppa perciò verso tre tipologie di interlocutori:

- il top management dell'azienda,
- i clienti interni destinatari dei servizi,
- i fornitori dai quali acquisisce i servizi.

Ciascuna di queste tre tipologie di interlocutori richiede l'impiego di differenti modalità di comunicazione in base agli obiettivi da perseguire, come ad esempio l'approvazione di un progetto da parte del Top Management, la presentazione dell'importanza dei servizi ai Clienti Interni e la definizione presso i fornitori del servizio più idoneo all'azienda.

Un'ottima capacità comunicativa consente al Facility Manager di:

- raccogliere con maggior completezza le esigenze del Top Management e dei Clienti Interni, con conseguenti vantaggi nella progettazione dei servizi
- illustrare chiaramente e nel dettaglio i servizi ai Clienti Interni, riducendo così il rischio di disinformazione e di possibili reclami
- raccogliere feed-back dai Clienti Interni per poter adattare e/o modificare i servizi già esistenti
- sviluppare più efficacemente le negoziazioni con i fornitori, migliorando il rapporto qualità/costo dei servizi

Il corso consente di:

- acquisire una visibilità globale della struttura e degli elementi della comunicazione
- riflettere sulle proprie abilità e potenzialità comunicative e relazionali
- cogliere la dimensione strumentale della comunicazione nel contesto lavorativo
- identificare stili e modalità per comunicare efficacemente
- affinare l'utilizzo di tecniche e strumenti di comunicazione per migliorare la gestione delle attività lavorative

DESTINATARI

Il corso è rivolto a:

- chi lavora all'interno del Facility Department o si occupa di servizi di supporto al business
- chi opera all'interno di aziende fornitrici di servizi di Facility Management
- chi desidera avvicinarsi alle tematiche del Facility Management

CONTENUTI

1^a Giornata

- La comunicazione e l'importanza per il Facility Manager
- La struttura della comunicazione
- Gli assiomi della comunicazione
- Tipologie comunicative
- Attivazioni di gruppo (su tutte le tematiche sopra indicate)

2^a Giornata

- La ricezione del messaggio: percezione e ascolto
- Tecniche di comunicazione
- Nuovi strumenti di comunicazione
- Conclusioni e condivisioni
- Attivazioni di gruppo (su tutte le tematiche sopra indicate)



Area Communication & Engagement

METODOLOGIA DIDATTICA

Il corso si svolge con modalità di workshop, attraverso il coinvolgimento attivo dei partecipanti organizzati in gruppo/i di lavoro coordinati dal docente.

Gli argomenti teorici sono intervallati da ampi spazi dedicati alla sperimentazione pratica di approcci e strumenti, al fine di farne percepire l'utilità. Tale sperimentazione avviene su "casi" reali, costituiti da situazioni e/o problematiche incontrate dai partecipanti nei loro ambiti lavorativi, così da fornire loro una visibilità immediata e contestualizzata degli "effetti generati".

I partecipanti possono così sviluppare un percorso di apprendimento di logiche, modalità e tecniche di comunicazione attraverso un metodo che permette immediati riscontri applicativi. Viene attivata e sviluppata una continuità di confronto tra le esperienze e le competenze dei partecipanti, attraverso attività di gruppo e/o individuali, role play e studio di casi.

Il docente fornisce costantemente feed-back e razionalizza gli output generati dai partecipanti, al fine di far loro condividere best practice da poter poi applicare nei contesti di lavoro.

DURATA E ARTICOLAZIONE

Il corso ha una durata di 16 ore formative.

Nella modalità di erogazione in presenza, il corso si sviluppa in due giornate full time in aula fisica.

Nella modalità di erogazione in distance learning, sono previsti 3 appuntamenti online di circa 5,5 ore ciascuno.

MATERIALE DIDATTICO

- Presentazione a cura del docente
- Materiale le esercitazioni
- Letture e approfondimenti.

SEDE DEL CORSO

SESSIONI IN PRESENZA

Milano

IFMA Italia - Viale Lombardia, 66
20131 - MILANO

Roma

Sede da definire

Online

Piattaforma digitale

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per partecipare ai corsi è sufficiente compilare il modulo di iscrizione (MO-16-6 Modulo d'iscrizione_rev12).

La priorità di iscrizione sarà determinata sulla base della data di arrivo del modulo.

CREDITI FORMATIVI

Al termine del corso tutti i partecipanti riceveranno un attestato di frequenza.

Partecipando al corso verrà rilasciato **1 credito formativo** per l'ottenimento del riconoscimento professionale "FMS - Facility Management Specialist".



IFMATM **Italia**
Chapter
International Facility Management Association



IFMA Italia
V.le Lombardia, 66
20131 Milano
Tel. +39 02.28851611

ifma@ifma.it
www.ifma.it