

**A.N.I.D.**  
**ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE DI DISINFESTAZIONE**

**CORSO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE D'UFFICIO:  
IL PROBLEM SOLVING**

**30 ottobre 2024  
DA REMOTO**

**Presentazione del Corso**

La professionalità delle aziende che operano nel settore del controllo degli infestanti oggi è diventato un requisito essenziale. I governi, le istituzioni e i cittadini ci chiedono di operare in modo sempre più razionale e nel rispetto dell'ambiente e della salute collettiva. L'introduzione e lo sviluppo delle norme volontarie quali la UNI EN 16636 e gli Standard operativi delle Imprese della "Food Industry", (BRC, IFS ecc.), comporta l'evoluzione del "pest management" e la realizzazione di servizi sempre più efficienti e strutturati. Questo, ovviamente, si ripercuote sulla professionalità richiesta al singolo operatore inducendolo a sviluppare conoscenze e competenze sempre più specifiche, che siano in grado di analizzare e registrare le attività svolte e di fornire elementi utili alla gestione e risoluzione delle problematiche.

In questo panorama la funzione di contatto ed interazione con il cliente da parte dell'azienda di servizi acquisisce un ruolo cruciale e non facile e merita pertanto approfondimento e strumenti per sviluppare le abilità del personale addetto al front-office. Esso rappresenta lo snodo comunicativo centrale di un'azienda, veicola gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata e in uscita. È il punto di contatto, il primo punto di riferimento per il cliente quando entra in relazione con il servizio. Il ruolo del front-office è quindi fondamentale nella determinazione del successo dell'azienda; da qui comincia infatti la relazione con il cliente e costituisce il biglietto da visita dell'azienda.

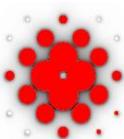
Questo corso è quindi rivolto in modo specifico alle figure che svolgono l'attività del front-office, costituendo una importante funzione filtro fra cliente e tecnici operativi.

La preparazione aggiornata e puntuale sulle informazioni utili da raccogliere e da fornire al cliente è fondamentale, insieme alla modalità in cui tali informazioni vengono comunicate, in modo preciso e comprensibile.

**Programma della lezioni**

**30 OTTOBRE 2024 – MATTINA**

Orari	ARGOMENTI
Ore 08:45	<i>Registrazione presenze</i>
Ore 09:00	Identificazione, comportamento e aspetti gestionali delle principali infestazioni in ambito civile ed urbano. Esempi pratici di gestione delle problematiche specifiche legate agli infestanti. Cosa chiedere al cliente, cosa indicare ai tecnici aziendali. Come comportarsi di fronte a richieste d'intervento specifiche, definendo il grado di urgenza e la priorità d'intervento.
Ore 11:00	<i>Pausa</i>
Ore 11:15	Programmazione dei servizi, Gestione Rifiuti, Gestione ed uso sostenibile dei biocidi Cenni sulle normative ed i regolamenti che governano le attività di controllo degli infestanti.
Ore 13:00	<i>Pausa pranzo</i>



## 30 OTTOBRE 2024 – POMERIGGIO

Orari	ARGOMENTI
Ore 14:30	<b>Relazione con la committenza:</b> Individuare le esigenze dei clienti per rispondere alle loro richieste Tecniche e modalità di problem solving Sviluppare un'immagine positiva di sé e della propria azienda Come dare indicazioni al cliente: la prevenzione
Ore 16:00	<i>Pausa</i>
Ore 16:15	<b>Comunicazione</b> La risposta telefonica La gestione dell'emozione
Ore 18:10	<i>Fine lavori e inizio test</i>  QUIZ A RISPOSTA CHIUSA. Tempo massimo per il test: 25 minuti.
Ore 18:30	<i>Chiusura corso</i>