

PERCORSO 4 – COMUNICARE L’OFFERTA E INFORMARE L’UTENZA (16 ore)

Conoscenza e competenze target

Saper informare sull’importanza dei temi; comunicare efficacemente proposte di soluzioni con relative caratteristiche, vantaggi e incentivi; conoscere ed applicare criteri e metodi per illustrare in modo chiaro ed efficace concetti tecnici alle diverse tipologie di cliente; conoscere i meccanismi di incentivazione, utilizzare semplici strumenti di proiezione economico-finanziaria e presentarli in modo efficace

Modulo 1 6 ore	<ul style="list-style-type: none">- Il ruolo del tecnico nella promozione delle buone pratiche di alimentazione, gestione e manutenzione degli impianti e nella sensibilizzazione degli utenti finali sugli impatti su salute e ambiente della combustione della biomassa- Principi fondamentali del processo comunicativo, comunicazione efficace e negoziazione- Predisposizione di un glossario di concetti tecnici e di una guida all’uso degli impianti a biomassa per non addetti ai lavori (lavoro di gruppo coordinato dal docente esperto di comunicazione e da un docente tecnico)	Approccio metodologico Metodologie partecipative ed esperienziali come role-play, esercitazioni e simulazioni di comunicazione con l’utente e cliente, rielaborate in gruppo per consolidare le competenze più efficaci anche rispetto alle caratteristiche e attitudini di ognuno. La compresenza in aula del docente tecnico e dell’esperto di comunicazione permetterà di realizzare attività partecipative e di approfondimento, ad esempio di simulazione ed esercitazione nella proposta e comunicazione di soluzioni tecniche al cliente Materiale didattico (da fornire in formato digitale) - Dispense e slide - Fogli excel per proiezioni economico-finanziarie - Griglia di (auto)osservazione di momenti comunicativi
Modulo 2 6 ore	<ul style="list-style-type: none">- Meccanismi nazionali e locali di incentivazione- BONUS e SUPERBONUS- Cenni ai certificati bianchi- Predisposizione e presentazione di offerte tecniche e preventivi (utilizzo di modelli per il calcolo di costi-incentivi-tempi di rientro dell’investimento, ecc.	
Modulo 3 4 ore	<ul style="list-style-type: none">- Simulazione: presentazione di un’offerta tecnico-economica- Verifica degli apprendimenti (griglia di osservazione, test di autovalutazione delle competenze comunicative e relazionali, piano di miglioramento individuale- Verifica di gradimento	