

## CORSO GRATUITO

# SERVIZI CLIENT ORIENTED PER LA RISTRUTTURAZIONE EDILIZIA

Il corso intende fornire ai partecipanti una conoscenza delle tecniche di gestione della customer experience applicate al settore delle costruzioni e dei principali strumenti per la progettazione, gestione e valutazione di servizi di riqualificazione edilizia client oriented.



48 ore di lezioni in  
videoconferenza sincrona



previsto per GEN-MAR 2022

Alla fine del corso verrà rilasciato un  
attestato di frequenza

Per informazioni e iscrizioni:

Centro Servizi Edili

Via Nobel 13/A - 43122 PARMA

Tel. 0521/607031

Email: [progettazione@cseparma.it](mailto:progettazione@cseparma.it)

[www.cseparma.it](http://www.cseparma.it)

**Per architetti:**

20 cfp rilasciati dall' Ordine degli Architetti  
PPC di Parma



### Contenuti proposti:

- La customer experience: teoria e principi generali
- Il profilo del cliente finale nel settore delle costruzioni
- La mappatura del customer journey in un processo di ristrutturazione edilizia di edifici unifamiliari e plurifamiliari
- Analisi dei dati applicati alla gestione delle pratiche di incentivazione edilizia.
- Obiettivi e indicatori della qualità del servizio offerto: comprendere le esigenze specifiche del cliente rispetto ad un servizio richiesto.
- Alcune buone pratiche di settore
- Laboratorio progettuale : progettare la riqualificazione di un edificio seguendo i principi della customer experience.