

ANID

ASSOCIAZIONE DELLE IMPRESE DI DISINFESTAZIONE

PERSONALE D'UFFICIO / I RIFIUTI DELLA DISINFESTAZIONE

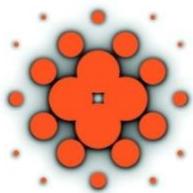
19 aprile 2023

IL CORSO SI TERRA' IN MODALITA' WEBINAR

La prima parte del corso è rivolto al personale interno all'azienda di Pest control, che si occupa del *front-office* e di altri aspetti tecnico gestionali. Il *front-office* 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. Il *front-office* costituisce il biglietto da visita dell'azienda. Uno degli aspetti più critici del *front-office* è la gestione delle telefonate condizionate spesso da tutta una serie di aspetti che andrebbero tenuti sotto controllo come la condizione emotiva di quella particolare giornata, il momentaneo sovraccarico di impegni, la carenza di informazioni a disposizione e necessarie a dare risposte al cliente, ecc.

In seconda battuta viene presa in considerazione l'attività di gestione dei rifiuti prodotti dalle attività di disinfestazione. Il 26 settembre 2020 è entrato in vigore il D.lgs. 3 settembre 2020, n. 1161 che ha modificato in modo sostanziale la Parte IV, rubricata "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati", del Testo Unico Ambientale d.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, riscrivendo buona parte delle disposizioni sui rifiuti in attuazione delle Direttive UE meglio note come "Pacchetto Economia Circolare". Durante il corso si intende anzitutto fornire delle linee interpretative utili per inquadrare la gestione dei rifiuti da attività di disinfestazione nell'ambito della disciplina della Parte IV del c.d. Codice dell'Ambiente d.lgs. 152/2006 e per analizzare gli impatti, legati alla novella legislativa, sulle concrete modalità di gestione dei predetti rifiuti e, per l'effetto, sui profili di responsabilità degli operatori di settore e soprattutto fornendo esempi pratici sulla documentazione necessaria e sulla compilazione della modulistica gestionale.

Orari	ARGOMENTI	Relatori
MATTINO Ore 09:00 Ore 09.10	<i>Registrazione partecipanti</i> L'Assertività come strumento di comunicazione efficace con il cliente e con collaboratori/colleghi. Introduzione sugli elementi principali della Comunicazione Stili di Comunicazione: Aggressivo, Passivo e Assertivo. La Comunicazione Assertiva come strategia efficace nell'approccio al cliente: ascolto attivo, empatia, gestione dell'emotività, mantenere il focus della conversazione su informazioni utili (porre le giuste domande, raccolta dati, dare indicazioni chiare).	Alice Maier
Ore 11.15	<i>Pausa</i> La Comunicazione Assertiva come strategie efficaci nella gestione delle relazioni e dei conflitti con collaboratori/colleghi.	
Ore 13:00	Esercitazioni tecnico-pratiche sugli argomenti trattati, domande e chiarimenti. <i>Pausa pranzo</i>	



POMERIGGIO			
Ore 14.00	<p>I rifiuti da attività di disinfestazione: inquadramento normativo alla luce del nuovo art. 193, c. 19 d.lgs. 152/2006, come modificato dal d.lgs. 116/2020, nell'ambito della disciplina generale dei rifiuti. Gli istituti coinvolti nella gestione dei rifiuti da attività di disinfestazione.</p> <p>La gestione amministrativa dei rifiuti da attività di disinfestazione.</p> <p>Il FIR – Formulario di identificazione del rifiuto nelle attività di disinfestazione. La corretta compilazione del FIR per le attività di disinfestazione e per il trasporto dei rifiuti da parte di terzi. Regole per la conservazione, tenuta e scambio del FIR.</p> <p>Il nuovo DDT alternativo al FIR per il trasporto dei quantitativi limitati: analisi della bozza di modello e linee guida sulla modalità di compilazione.</p> <p>Rapporto tra DDT e FIR.</p>	Roberta Agnoletto	
Ore 16:00	<p><i>Pausa</i></p>		
Ore 16:15	<p>Gli obblighi di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la raccolta ed il trasporto dei rifiuti propri.</p> <p>Il registro di carico e scarico: soggetti obbligati, modalità di compilazione per i rifiuti generati da attività di disinfestazione, obblighi di conservazione.</p> <p>L'apparato sanzionatorio e le conseguenze in caso di non corretta osservanza delle prescrizioni normative.</p>		
Ore 18:00	<p><i>Fine della giornata</i></p>		