# Piano Formativo

La Matrice Emotiva dell'individuo
Motore di sviluppo dell'Impresa

## Settore Immobiliare

# Piano Formativo Settore Immobiliare

## Metodologia innovativa

### Sommario

1. PREMESSA ..... 2
2. LA METODOLOGIA ..... 2
3. IL MODELLO FORMATIVO PER LE IMPRESE IMMOBILIARI ..... 3
4. LE AREE FORMATIVE ..... 4
5. GLI AMBITI FORMATIVI ..... 5
6. L'OFFERTA FORMATIVA ..... 6
6.1. PERCORSO FORMATIVO ..... 7
6.2. ACP – DIREZIONE ..... 8
6.3. ACP – CAPI GRUPPO ..... 9
6.4. ACP – AGENTI E PROCACCIATORI ..... 10
7. LA CONSULENZA AZIENDALE ..... 11
7.1. MODELLO OPERATIVO ..... 11
8. PIANO FORMATIVO SETTORE IMMOBILIARE ..... 12
8.1. PIANO FORMATIVO STANDARD AGENTI IMMOBILIARI ..... 12
FASI OPERATIVE MODULI FORMATIVI PROPOSTI ..... 14
9. AREE D'INTERVENTO ..... 15
9.1. TECNICHE DI VENDITA E MARKETING IMMOBILIARE: ..... 15
9.2. CONSULENZA STRATEGICA ..... 15
9.3. RISULTATI MISURABILI ..... 15
9.4. CONSULENZA DIREZIONALE ..... 16
9.5. CONSULENZA ORGANIZZATIVA ..... 16
9.5.1. Ottimizzazione dei processi interni ..... 16
9.5.2. Formazione e sviluppo degli agenti immobiliari: ..... 16
9.5.3. Adattamento alle nuove tendenze di mercato: ..... 16

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 1. PREMESSA

Il Centro ACP – Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia svolge dal 2009 attività di formazione aziendale per le imprese. La formazione delle Risorse Umane è la principale leva strategica per il miglioramento competitivo delle aziende.

Il Centro ACP offre percorsi di crescita professionale e di sviluppo delle competenze finalizzati a rafforzare nelle imprese immobiliari le capacità indispensabili al miglioramento dei risultati.

## 2. LA METODOLOGIA

I Ricercatori del Centro ACP - Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia, basandosi sui risultati delle più recenti ricerche scientifiche nella Psicologia, nel campo evolutivo e delle neuroscienze, delle filosofie orientali, della metafisica, della fisica quantistica e sulle intuizioni del Prof. Michael D. Gershon, esperto di anatomia e biologia cellulare della Columbia University, hanno dimostrato chiaramente che l'individuo possiede una propria Matrice Emotiva.
Attraverso la conoscenza della Matrice Emotiva è stata elaborata una innovativa metodologia che viene utilizzata in ambito medico, personale e professionale. La nostra Matrice Emotiva utilizza vari canali per comunicare, tra cui:



- Il linguaggio
- Il codice di accesso
- La comunicazione emozionale
- La memoria emozionale

Conoscere la Matrice Emotiva e riuscire ad individuare gli elementi che la influenzano e la condizionano è un'opportunità fondamentale per raggiungere il proprio benessere personale e per soddisfare e comprendere i desideri e le aspirazioni di tutti i nostri interlocutori.

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 3. IL MODELLO FORMATIVO PER LE IMPRESE IMMOBILIARI

Il nostro Modello Formativo nel Settore Immobiliare prevede un'analisi preliminare delle esigenze ed in funzione degli obiettivi dell'Impresa, la progettazione di un percorso su misura personalizzato per ogni cliente.

La flessibilità e la personalizzazione hanno anche l'obiettivo di ottimizzare i tempi ed i costi dell'intervento formativo agendo su quattro fronti:

La Logistica. Centro ACP favorisce la formazione presso i clienti riducendo i costi degli spostamenti, struttura, albergo, etc.

Le Risorse Umane. È possibile modulare i programmi formativi in base alle caratteristiche professionali dei partecipanti: Titolari del Gruppo Immobiliare, Direttori e Responsabili della Rete, Titolari Agenzia, Responsabili Agenzia, Capi Gruppo, Agenti Immobiliari / Procacciatori, Segreteria, etc.

Il Programma. Il programma formativo viene adattato al contesto ed alle esigenze specifiche del cliente. Ad esempio il Titolare di un'Agenzia può prevedere un corso di formazione per migliorare la fase della trattativa per l'acquisizione di nuovi immobili oppure la fase della chiusura nella trattativa di vendita.

Il Tempo. Il cliente sceglie le date, in qualsiasi giorno della settimana ed in qualsiasi fascia oraria, in modo da ottimizzare la presenza del personale durante la formazione.




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 4. LE AREE FORMATIVE



Il Centro ACP prevede percorsi formativi mirati per ogni area dell'organizzazione dell'impresa proponendo modelli di sviluppo nelle seguenti **Aree Operative**:

- **Organizzazione**. Per lo sviluppo delle relazioni, delle competenze delle risorse umane interne all'impresa o all'agenzia (titolari, responsabili, capi gruppo, agenti, segreteria, call center, etc.).
- **Partner e collaboratori**. Per il miglioramento del rapporto con i partner ed i collaboratori (informatori, amministratori di condominio, portieri, etc.).
- **Fornitori**. Per l'efficacia nella gestione e negoziazione con i fornitori (tipografia, riviste e giornali, scuole di formazione, software house, web e social media marketing, etc.).
- **Clienti**. Per lo sviluppo delle vendite e dell'acquisizione, della comunicazione e della soddisfazione dei clienti (proprietari, costruttori, acquirenti, inquilini, etc.).




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 5. GLI AMBITI FORMATIVI

Il Centro ACP ha previsto percorsi formativi per il miglioramento dell'individuo negli ambiti che assicurano un risultato efficace e duraturo nel tempo per la crescita personale e professionale degli operatori nel settore immobiliare:

**Crescita Personale**. La formazione è focalizzata principalmente sulla Motivazione ed il Raggiungimento degli obiettivi.
**Competenza Tecnica Commerciale**. La base fondamentale per l'ottenimento di risultati nell'ambito immobiliare risiede nella costruzione di una solida preparazione nell'acquisizione delle informazioni, gestione della trattativa di acquisizione, nella negoziazione con il proprietario e l'acquirente.
**Relazione con gli altri**. Il successo per il raggiungimento degli obiettivi personali e professionali viene maturato attraverso una solida e concreta formazione per il miglioramento della leadership e delle relazioni con i clienti, i partner, i collaboratori ed i responsabili.




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 6. L'OFFERTA FORMATIVA



L'offerta formativa del Centro ACP per il settore immobiliare fa riferimento alle seguenti aree d'intervento:

- Motivazione
- Sviluppo della Leadership
- Comunicazione Efficace
- Gestione dei gruppi
- Acquisizione
- Vendita
- Negoziazione




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 6.1. PERCORSO FORMATIVO



Il percorso formativo prevede tre differenti Step di approfondimento (Base, Avanzato, Specializzazione) delle tematiche specifiche che verranno affrontate per ogni distinta figura professionale individuata dal Centro ACP nell'ambito di una organizzazione Standard del settore immobiliare: Direzione, Capi Gruppo e Agenti.

**BASE:** L'Utente acquisisce la **Conoscenza** della materia e prende coscienza dell'esistenza della Matrice Emotiva e comincia a interagire con gli altri con maggiore consapevolezza ed efficacia.
**AVANZATO**: L'Utente attraverso il percorso formativo acquisisce gli **Strumenti** operativi riferiti alla Matrice Emotiva per ottenere una migliore interazione con sé stessi e con gli altri.
**SPECIALIZZAZIONE**: L'Utente completa il percorso per **Utilizzare** in maniera efficace gli **Strumenti** e le **Conoscenze** riferiti alla Matrice Emotiva e acquisiti nei precedenti step formativi.




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 6.2. ACP – DIREZIONE



**Formazione riservata a**: Direttori, Responsabili aziendali, Manager, Responsabili risorse umane.

**Tema**: Sviluppo a livello relazionale, manageriale e organizzativo. Operare efficacemente; collaborare con gli altri e ispirare i loro comportamenti; rinnovare e migliorare costantemente le proprie capacità.

**Obiettivi**: Sviluppare la competenza nel gestire le priorità in relazione alla predisposizione della propria personale Matrice Emotiva. Aumentare il coinvolgimento del Team, la collaborazione, la motivazione dei singoli. Accrescere le capacità comunicative utilizzando strumenti di comunicazione più idonei all'interlocutore per generare un rapporto empatico positivo. Creare un contesto per lo sviluppo delle leadership.



**Programma**:

- Il ruolo del Titolare
- La comunicazione con riferimento alla Matrice Emotiva
- Comunicare con i collaboratori
- Le fasi della comunicazione
- L'arte di osservare e ascoltare
- La motivazione dei collaboratori
- Quando delegare: valutazioni preliminari
- Come sviluppare relazioni di lavoro efficaci
- Tecnica del colloquio efficace
- Gestione ruolo del Responsabile
- Come definire priorità e obiettivi del proprio ruolo

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 6.3. ACP - CAPI GRUPPO



**Formazione riservata a**: Capi Gruppo e Team Leader.

**Tema**: Aumentare le performance della forza di vendita per migliorare i risultati, i margini ed il fatturato dell'impresa.

**Obiettivi**: Fornire gli strumenti e le competenze per gestire la struttura commerciale, la motivazione degli agenti, le strategie commerciali. Ottimizzare l'efficacia della forza vendita e acquisizione, motivare e sostenere il proprio gruppo di lavoro.

**Programma**:

- Il ruolo del Capo Gruppo
- La gestione del gruppo
- Comunicare e interagire con i collaboratori
- Le fasi della comunicazione
- L'arte di osservare e ascoltare
- La motivazione dei collaboratori
- Quando delegare: valutazioni preliminari
- Come sviluppare relazioni di lavoro efficaci
- Tecniche e strumenti motivanti
- Gestione agente e procacciatore
- Come definire priorità e obiettivi del proprio ruolo

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 6.4. ACP – AGENTI E PROCACCIATORI



**Formazione riservata a**: Agenti Immobiliari e Procacciatori.

**Tema**: Aumentare le performance nella ricerca dei clienti, nella trattativa di acquisizione e vendita e nella negoziazione con i costruttori, proprietari e inquilini.

**Obiettivi**: Fornire gli strumenti e le competenze per migliorare i risultati nell'attività immobiliare. Aumentare l'efficacia nella gestione delle trattative, le obiezioni e la costruzione della relazione con i clienti.

**Programma**:

- Il ruolo dell'Agente e del Procacciatore
- Comunicare con i Clienti Proprietari, Costruttori, Acquirenti e Inquilini
- Gestione della trattativa
- L'intervento della Matrice Emotiva nelle trattative
- Le fasi della Trattativa con la comunicazione della Matrice Emotiva
- L'arte di osservare e ascoltare
- La gestione dei clienti nel tempo
- Quando e perché bisogna forzare la vendita
- Come sviluppare relazioni efficaci
- Tecnica dell'Acquisizione persuasiva
- Definire priorità e obiettivi

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 7. LA CONSULENZA AZIENDALE



### 7.1. MODELLO OPERATIVO

- **Analisi** dei processi, dell'organizzazione e del personale.
- **Sviluppo** dei collaboratori
- **Risultati** concreti e duraturi




Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 8. PIANO FORMATIVO SETTORE IMMOBILIARE

Di seguito riportiamo gli argomenti trattati nel percorso formativo relativo al Settore Immobiliare, con particolare riferimento alle strutture di vendita e coordinamento. Il piano formativo standard non prevede personalizzazioni che possono includere altre tipologie di attività e argomenti, quali motivazione del personale, team building, coaching, etc., che vengono personalizzati e strutturati sulla base delle esigenze specifiche dei clienti.

### 8.1. PIANO FORMATIVO STANDARD AGENTI IMMOBILIARI

1. **Il Settore Immobiliare**
   - 1.1. Il Valore del Business
   - 1.2. Le ricerche del Centro ACP
   - 1.3. Il sistema per accrescere il Valore del Business
2. **La Formazione nel Settore Immobiliare**
   - 2.1. Il percorso formativo
   - 2.2. Fasi operative
3. **Conscio - Inconscio e origini della Matrice Emotiva**
   - 3.1. Aspetti Biologici
   - 3.2. Mente Logica
   - 3.3. Mente Emotiva
4. **La Matrice Emotiva**
   - 4.1. Descrizione, scoperta e utilizzo della Matrice Emotiva
5. **La Matrice**
   - 5.1. Imprinting Genitoriale o Matrice Genitoriale
   - 5.2. Caratteristiche del P
   - 5.3. Caratteristiche dell'Y
   - 5.4. L'Evo
6. **L'Ascendente**
   - 6.1. Illustrazione, importanza dell'ascendente
7. **Le Evoluzioni della Matrice Emotiva**
   - 7.1. Commutazione del Codice Emozionale
   - 7.2. Caratteristiche dell'Evo P
   - 7.3. Caratteristiche dell'Evo Y
8. **Il Codice Emozionale**
   - 8.1. Come individuare il Codice Emozionale dell'interlocutore
   - 8.2. Come individuare i codici emozionali attivi e passivi
   - 8.3. Caratteristiche attivo e passivo
9. **Struttura dei Codici Emotivi**
   - 9.1. Caratteristiche
   - 9.2. Predisposizione
10. **Evoluzione dei codici emozionali**
    - 10.1. Origine
    - 10.2. Evoluzione
11. **La Memoria Emozionale**
    - 11.1. Influenza
    - 11.2. Elaborazione delle emozioni
    - 11.3. I traumi emotivi
12. **La Comunicazione Emozionale**
    - 12.1. Scarichi di tensione
    - 12.2. Segnali di chiusura, gradimento e rifiuto
    - 12.3. Segnali di chiusura
    - 12.4. Segnali di gradimento
    - 12.5. Segnali di rifiuto
13. **La Gestualità**
    - 13.1. Espressioni
    - 13.2. Movimenti
    - 13.3. Postura e orientamento
14. **Il Contatto Prossemico**
    - 14.1. Espressione delle emozioni
    - 14.2. Toccare le cose, gli altri e noi stessi
15. **La Comunicazione della Matrice**
    - 15.1. Le Caratteristiche della Comunicazione
    - 15.2. Caratteristiche della Comunicazione della Matrice
16. **Introduzione e utilizzo della Matrice Emotiva**
    - 16.1. Ambito di utilizzo
    - 16.2. Analisi delle situazioni
    - 16.3. Applicazioni pratiche

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## FASI OPERATIVE MODULI FORMATIVI PROPOSTI

**17. La ricerca delle informazioni**
- 17.1. Come ottenere maggiori informazioni
- 17.2. Cosa osservare - Come agire
- 17.3. Cosa evitare di fare - Cosa fare

**18. La Comunicazione Telefonica**
- 18.1. Elaborazione dell'obiettivo
- 18.2. La Comunicazione Emozionale vocale
- 18.3. Suggerimenti
- 18.4. La disposizione positiva al telefono
- 18.5. Gestione delle obiezioni al telefono
- 18.6. Cosa ascoltare
- 18.7. La Paralinguistica
- 18.8. Come raggiungere l'obiettivo
- 18.9. Sintesi sulla comunicazione telefonica

**19. La Trattativa di Acquisizione**
- 19.1. Introduzione e sviluppo delle Trattative
- 19.2. Approccio
- 19.3. Il Simpatizzamento
- 19.4. Elementi di attenzione
- 19.5. Qualificazione poteri
- 19.6. Inquadramento dei problemi e drammatizzazione
- 19.7. Svolgimento della trattativa di Acquisizione
- 19.8. Chiusura di contratto

**20. La Trattativa di Ribasso e Rinnovo**
- 20.1. Approccio
- 20.2. Il Simpatizzamento
- 20.3. Elementi di attenzione
- 20.4. Inquadramento dei problemi e drammatizzazione
- 20.5. Svolgimento della trattativa
- 20.6. Sensibilizzazione del cliente
- 20.7. Prezzo e condizioni contrattuali
- 20.8. Chiusura e definizione Ribasso e Rinnovo

**21. La Trattativa di Vendita**
- 21.1. Approccio
- 21.2. Sensibilizzare il cliente
- 21.3. Domande preliminari
- 21.4. Visita immobile
- 21.5. Sviluppo della trattativa di Vendita
- 21.6. Inquadramento, studio e soluzione del problema
- 21.7. Obiezioni del cliente
- 21.8. Cliente apatico
- 21.9. Cliente negativo
- 21.10. Segnali di acquisto e chiusura

**22. L'Accettazione / Rialzo della proposta**
- 22.1. Domande preliminari
- 22.2. Inquadramento, studio situazione
- 22.3. Obiezioni dei proprietari / acquirenti
- 22.4. Segnali di disponibilità
- 22.5. Strategia e metodo efficacie
- 22.6. Chiusura e definizione dell'accettazione o rialzo

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 9. AREE D'INTERVENTO




### 9.1. Tecniche di Vendita e Marketing Immobiliare:

Un'altra area si riferisce alla formazione per gli agenti immobiliari e riguarda le tecniche di vendita e marketing immobiliare. Gli agenti devono apprendere come presentare efficacemente le proprietà, negoziare prezzi, gestire trattative complesse e utilizzare le piattaforme di marketing, compresi i siti web immobiliari, i social media e le strategie di pubblicità. La formazione in questo settore mira a sviluppare le abilità di comunicazione, persuasione e marketing degli agenti al fine di massimizzare la vendita e la locazione di immobili.

### 9.2. Consulenza Strategica

La consulenza strategica per agenti immobiliari coinvolge l'analisi approfondita del mercato immobiliare, la valutazione delle tendenze economiche e dell'andamento dei prezzi delle proprietà. Gli esperti in consulenza strategica lavorano a stretto contatto con gli agenti immobiliari per sviluppare strategie personalizzate volte a massimizzare i loro profitti e la loro efficacia sul mercato. Ciò può includere l'identificazione delle opportunità di investimento, la definizione di piani di marketing mirati e la gestione delle negoziazioni.
La formazione mira a garantire che gli agenti siano ben preparati per affrontare le sfide del settore immobiliare in evoluzione e offrire un servizio di alta qualità ai propri clienti.

### 9.3. Risultati Misurabili

Nell'ambito della consulenza strategica e della formazione, è fondamentale avere indicatori chiari per misurare i risultati. Gli agenti immobiliari dovrebbero essere in grado di valutare il loro successo attraverso metriche come il volume delle vendite, la soddisfazione del cliente, il tasso di chiusura delle transazioni e il profitto generato. La consulenza e la formazione mirano a migliorare queste metriche, consentendo agli agenti di raggiungere i loro obiettivi professionali in modo più efficace e efficiente.

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

## 9.4. CONSULENZA DIREZIONALE

Consulenza Direzionale: La consulenza direzionale è un servizio specializzato offerto alle aziende e ai dirigenti per migliorare l'efficienza e la strategia aziendale.
La consulenza direzionale e la formazione per agenti immobiliari si intersecano in modo vantaggioso. Le organizzazioni immobiliari riescono ad ottenere il massimo rendimento con la consulenza direzionale per sviluppare strategie aziendali vincenti, mentre i singoli agenti immobiliari possono sfruttare la formazione per acquisire le competenze necessarie per avere successo nella loro carriera. La sinergia tra questi due servizi può portare a una migliore gestione aziendale e a un miglioramento delle prestazioni degli agenti immobiliari, contribuendo a un settore immobiliare più professionale ed efficiente.

## 9.5. CONSULENZA ORGANIZZATIVA

La consulenza organizzativa per agenti immobiliari è un servizio essenziale per migliorare l'efficienza e la produttività delle agenzie immobiliari. Ecco tre punti chiave per descriverne l'importanza:

### 9.5.1. OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI INTERNI

La consulenza organizzativa mira a identificare e risolvere inefficienze nei processi operativi di un'agenzia immobiliare. Questo può includere la revisione dei flussi di lavoro, l'automatizzazione di attività ripetitive e l'implementazione di sistemi di gestione clienti avanzati per migliorare la gestione dei dati e delle relazioni con i clienti.

### 9.5.2. FORMAZIONE E SVILUPPO DEGLI AGENTI IMMOBILIARI:

La formazione è un elemento fondamentale per il successo degli agenti immobiliari. La consulenza organizzativa può includere programmi di formazione personalizzati per migliorare le competenze di vendita, la negoziazione, la gestione del tempo e la conoscenza del mercato immobiliare. Questo aiuta gli agenti a fornire un servizio migliore ai clienti e a raggiungere obiettivi di vendita più elevati.

### 9.5.3. ADATTAMENTO ALLE NUOVE TENDENZE DI MERCATO:

Il settore immobiliare è in continua evoluzione, con nuove tecnologie, regolamenti e tendenze di mercato che emergono costantemente. La consulenza organizzativa tiene conto di questi cambiamenti e aiuta le agenzie immobiliari a rimanere competitive e adattarsi alle nuove sfide. Ciò può includere l'adozione di strumenti digitali per la promozione delle proprietà, l'aggiornamento delle strategie di marketing ecc.

In sintesi, la consulenza organizzativa per agenti immobiliari è fondamentale per ottimizzare le operazioni, migliorare le competenze degli agenti e adattarsi alle dinamiche mutevoli del mercato immobiliare, contribuendo così al successo a lungo termine.

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"

Impresa Riconosciuta e Convenzionata
Confimprese Nazionale
CONFEDERAZIONE NAZIONALE DELLE IMPRESE

## Investire su Te stesso produce più del tuo conto in banca!

**INFORMAZIONI**

Le attività del Centro ACP, i piani formativi, le loro finalità, obiettivi, costi, convenzioni e modalità di fruizione sono descritti sul sito web

**CONTATTI**

T: +39 06 92 59 22 90
M: +39 348 37 56 870
E-mail: segreteria@centroacp.it
www.centroacp.it

Copyright © 2009-2026 - Centro ACP "Centro Ricerca Avanzato di Counseling e Psicologia"