

GESTION DE CLIENTES

1º ENCUENTRO

LOS CLIENTES

2º ENCUENTRO

LOS CLIENTES DIFICILES

04/09 Y 11/09 2023

Gestión de clientes (2 charlas de 2:30 horas c/u).

Arq. Federico De Rosso

Arquitecto (FADU-UBA), autor del libro Remodela Tu Casa, guía técnico-emocional de obra residencial. Es Gerente

General de remodelatucasa, organización de arquitectos con más de 800 obras proyectadas y entregadas desde 2008. Es Investigador sobre Estrategias de transformación para tipologías urbanas según nuevos modos de habitar (UP), es Tutor en el Taller Final de Integración de la carrera de Diseño (Univ. De San Andres). Es Docente de

Heurística en Modelos interdisciplinarios en Doctorado en Cs Físicas, (Inst. Balseiro). Fue docente en Arquitectura III Cat. Baliero (FADU-UBA) y Conocimiento Proyectual Cat. Speranza (CBC-UBA). Fue Investigador UBACyT. Dictó clase en Diseño Industrial III (FADU-UBA). Presentó ponencias en congresos y encuentros internacionales sobre la enseñanza del diseño. Colaboró en estudios: Cadau-Gimenez, Faigenbaum, Schaffner- Zemborain, y M I S G I S I S I S.

Realizó posgrados en: Gestión Estratégica de Diseño. (FADU-UBA), y Dirección de pequeña y Mediana Empresa en (IAE- Univ. Austral)

Propuesta del curso:

Introducir al participante en la gestión de alta complejidad que plantea la convivencia de los comitentes con la obra y la ajustada disponibilidad económica para su realización. En una escala de obra que implica pocos metros de intervención.

Objetivo General del Curso:

Comunicar estrategias y reflexiones sobre el ejercicio del servicio profesional (propio de reformas y ampliaciones), en las que los roles de cliente y usuario se superponen con frecuencia. Una relación donde son muy determinantes las preexistencias a conservar, los protocolos durante el proceso, los montos estipulados, la evaluación de plazos y sobre todo, la emocionalidad en la decisiones.

Objetivos específicos:

Brindar a los matriculados de herramientas para:

- Comunicar las ideas y propuestas de manera convincente y convocante.
- Evaluar los plazos con parámetros reales antes de iniciar los trabajos.
- Conducir la relación con los comitentes a través de acuerdos que reduzcan los márgenes de conflicto.
- Gestionar relaciones con clientes difíciles, cerrando procesos completos de obra, a fin de no ceder utilidades.

Propuesta pedagógica:

2 clases (una por semana) de 2:30 horas cada una:

1er clase: LOS CLIENTES antes de firmar

Cobro de servicios profesionales intangibles, las reuniones de proyecto, las reuniones en obra, negociación técnica, negociación comercial, Documentación gráfica y escrita que suma valor.

2da clase: LOS CLIENTES DIFÍCILES después de firmar

El cliente se construye, Gestión del conflicto, Exigencia o Manipulación, Responsabilidad o Culpabilidad, Cobro de servicios, Mediaciones.

GESTION DE CLIENTES

1º ENCUENTRO

LOS CLIENTES

2º ENCUENTRO

LOS CLIENTES DIFICILES

Bibliografía:

- Banham, Reyner. "La arquitectura del entorno bien climatizado". Ediciones Infinito. Buenos Aires. 1975.
- Broto, Carles; "Nuevas Ampliaciones en Viviendas" Linksbooks, Berkeley, 2012
- Cahn, Alicia. "Reciclaje de la casa chorizo. Propuestas urbanas prácticas". Secretaría de extensión universitaria de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la UBA. 1992.
- Chamorro, Horacio. "Cubiertas continuas y discontinuas". El politécnico. 1979.
- Chamorro, Horacio. "Los materiales aglomerantes". El politécnico. 1975.
- Chamorro, Horacio. "Terminaciones superficiales". El politécnico. 1976.
- Chandías, Mario. "Computos y Presupuestos. Manual para la construcción de edificios". Librería y editorial Alsina. Buenos Aires. 1967.
- Colin Rowe, "Manierismo y Arquitectura moderna", Gustavo Gili S.A. Barcelona. 1999.
- Dal Co Francesco, " Carlo Scarpa 1906- 1978" Electa. Barcelona. 1984
- Díaz Dorado. "Instalación sanitaria de Edificios". Librería y editorial Alsina. Buenos Aires. 1968.
- E. Violet Le Duc y F. Narjoux. Habitations modernes. Pierre Mardaga Editeur. Bruselas. 1979
- Evans, Martin; "Diseño Bioambiental y arquitectura solar", Secretaria de Extension Universitaria, FADU, UBA. Buenos Aires. 1988
- Fanelli, Giovanni; Gargiani Roberto. "El principio del revestimiento". Ediciones Akal. Madrid, 1999.
- Le Corbusier, "Una pequeña casa" Ediciones Infinito, Buenos Aires, 2008.
- Livingston, Rodolfo. "Arquitectos de familia. El método" Nobuko. Buenos Aires. 2005.
- Livingston, Rodolfo. "Cirujía de casas" Kliczkowsky. Buenos Aires. 2002.
- Livingston, Rodolfo; Marinaro, Nidia. "Casas de barrio" Nobuko. Buenos Aires. 2011.
- Ministère de l'Équipement, Direction de la Construction, "Rehabilitación de la Vivienda, Guía Práctica". Gustavo Gili S.A. Barcelona, 1980.
- Mornement, Adam. "Ampliaciones". Blume. Barcelona 2007.
- Pepper, Simon. "Renovación de la vivienda: Objetivos y estrategia" . Gustavo Gili S.A. Barcelona. 1975.
- Tafari, Mamfredo, "Teorías e historia de la arquitectura" Celeste Ediciones, Madrid, 2001