

WORKSHOP in presenza e via web

## Customer Obsession: Misurazione e Miglioramento delle Esperienze

MILANO, 16 gennaio 2025

Hotel Excelsior Gallia, Piazza Duca d'Aosta 9

### Programma

Il programma potrà essere suscettibile di integrazioni e modifiche

- 9.30 - 10.00 *Accoglienza partecipanti*
- 10.00 – 10.15 *Introduzione ai lavori*
- VOICE OF THE CUSTOMER: LE SCELTE OPERATE DA ALCUNE AZIENDE-CHIAVE**
- 10.15 – 10.50 **UNIPOL ASSICURAZIONI**  
**Alberto Federici** – Direttore Marketing, **UNIPOL ASSICURAZIONI**
- 10.50 – 11.25 **INTESA SANPAOLO**  
**Guido Biffi** – Responsabile Direzione Controlli e Supporto al Business, **BANCA DEI TERRITORI**
- 11.25 – 11.45 *Pausa caffè*
- 11.45 – 12.20 **TRENITALIA**  
**Ermanno Russo** – Head of Revenue Development, **REGIONALE**
- 12.20 – 13.15 **Sintesi con i relatori della mattinata: le scelte di misura VoC che fanno la differenza**  
Coordina: **Daudo Vali** - Managing Director. VP Customer Service, Logistics & Supply Chain  
**DHL EXPRESS ITALIA**
- 13.15 - 14.30 *Colazione*
- 14.30 - 15.00 **Quanto rende l'Obsession?: la risposta dell'Earned Growth Rate**  
**Carlo Onado** – Head of Voice of the Customer, **ENI PLENITUDE**
- MISURAZIONE DELLA FIDUCIA NEL BRAND, DELLE EMOZIONI E DELLE COMPETENZE**
- 15.00 – 15.30 **Misurare il Trust dei Clienti nei confronti del Brand**  
**Gianmarco Giunti** – Executive Vice President AI EMEA, **EDELMAN**  
**Fiorella Passoni** - CEO, **EDELMAN ITALIA**
- 15.30 – 16.00 **Misurare le Emozioni**  
**Andrea Lori** – Co-Founder, **EMOTIVA**
- 16.00 – 16.20 *Pausa caffè*
- 16.20 – 16.50 **Misurare e (finalmente) pagare le Competenze**  
**Marco Grazioli** – Presidente **THE EUROPEAN HOUSE AMBROSETTI**
- 16.50 – 17.30 **Sintesi con i relatori del pomeriggio: le scelte di misura che fanno la differenza**
- 17.30/17.45 *Chiusura dei lavori*

Customer Obsession Circle: i Partner

