

CO Customer Obsession
Circle

Call for partnership

Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

Progetto «Best Solution 4 Customer Mindset»

Proposta di realizzare «la miglior soluzione per rafforzare il Customer Mindset attraverso le logiche più avanzate di digital learning e people engagement».

Proposta indirizzata in particolare ai responsabili della cultura, learning, customer experience e innovazione delle migliori organizzazioni.

1. Perché questa proposta
2. Il risultato atteso: prima ipotesi
3. Titolarità all'utilizzo della soluzione realizzata
4. La prima fase: verifica di fattibilità

Customer Obsession Circle: i primi Partner



Milano, settembre 2024



Perché questa proposta

Realizzare la miglior soluzione di digital learning e engagement per rafforzare il Customer Mindset



Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

Il progetto proposto nasce nell'ambito del Customer Obsession Circle ed è aperto a tutte le organizzazioni interessate.

In questi primi due anni del Circle ci siamo trovati concordi nella convinzione che un Mindset orientato al Cliente (Customer Mindset), diffuso in tutta l'organizzazione, sia un obiettivo fondamentale per realizzare la Customer Obsession e implementare Customer e People experiences capaci di fare la differenza.

Come Circle, ci proponiamo ora di fare un passo avanti: affiancare al dialogo, al confronto e alla riflessione la realizzazione di soluzioni concrete e avanzate, da rendere disponibili alle Organizzazioni interessate.

La prima soluzione che intendiamo realizzare è «la miglior soluzione di digital learning e engagement per rafforzare il Customer Mindset». Crediamo nella potenza degli obiettivi impossibili, come ci hanno raccontato nel Circle alcune imprese campioni del mondo. Siamo consapevoli che la Performance e il Comportamento Customer obsessed dipendono da molti fattori (v. [Golden Rules di Customer Obsession](#)): per ora cominciamo dal Mindset e dalla leva del learning/engagement.

Perché questo progetto può creare valore, dato che la maggior parte delle Organizzazioni ha già sviluppato e realizzato soluzioni di learning per il Customer Mindset?

- Pensiamo che la messa in comune delle soluzioni sviluppate dalle singole organizzazioni produrrà una soluzione sinergica, superiore alla soluzione della miglior impresa oggi
- Le organizzazioni partecipanti al progetto avranno accesso alla miglior soluzione, che avranno contribuito a costruire, risultando tutte allineate al massimo livello

Obiezione: ogni impresa e ogni settore ha caratteristiche specifiche. Si può realizzare una soluzione valida per tutti?

- Sappiamo che molte best-practice, anche di Customer Obsession, hanno validità generale, per tutte le industry. E sappiamo che l'apprendimento da altri settori è molto ricercato e apprezzato.
- La soluzione che svilupperemo, in parallelo a un framework generale, potrebbe prevedere delle attività di learning e engagement centrate sulla realtà specifica di ogni organizzazione.

Primi requisiti della soluzione immaginata

Realizzare la miglior soluzione di digital learning e engagement per rafforzare il Customer Mindset

Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

L'obiettivo è di definire insieme i requisiti della soluzione desiderata.

Di seguito condividiamo le nostre prime ipotesi:

Destinatari potenziali della soluzione che sarà sviluppata:

- Tutte le Persone dell'organizzazione. Tutte le organizzazioni

Obiettivi:

- Sviluppare profonda comprensione di cosa significhi essere un'organizzazione Customer Obsessed, interiorizzare individualmente tali principi, sviluppare motivazione e impegno continuativi ad applicarli nella realtà specifica

Caratteristiche:

- Microlearning, subscription, studio di concetti e metodi, prove di applicazione di concetti e metodi
- Test di apprendimento e valutazione degli esercizi applicativi
- Punteggi e classifiche, individuali e di team
- Sfide tra gruppi interaziendali e tra aziende
- Segmentazione dei contenuti per livelli di competenza
- Sistema di Feedback e Remind automatizzato
- Monitoraggio dell'adesione, dell'esecuzione e dell'apprendimento

Contenuti:

- Alimentati dal DB CO Circle, dalle Aziende partecipanti al progetto, da Esperti eventualmente coinvolti

Tecnologia:

- Sistema di LMS/Digital Learning (da scegliere)

Titolarità e finanziamento della soluzione realizzata

Realizzare la miglior soluzione di digital learning e engagement per rafforzare il Customer Mindset



Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

Riteniamo che il progetto proposto richieda un finanziamento specifico, indipendentemente dalle Partnership del CO Circle.

Prevediamo che il valore orientativo della quota aziendale di partecipazione al progetto possa partire da € 25.000.

Il nostro orientamento è di rendere la soluzione disponibile:

- **Alle organizzazioni che avranno finanziato pro-quota il progetto**, a condizioni gratuite o privilegiate un funzione della quota sottoscritta, del contributo dato al progetto e dell'estensione della popolazione coinvolta
- **Alle organizzazione terze**, a condizioni non privilegiate.

Prevediamo che titolari della soluzione realizzata siano i Partner partecipanti a progetto e TEHA Group, nell'ambito di possibili limitazioni al reselling da concordare.

La prima fase: verifica di fattibilità

Realizzare la miglior soluzione di digital learning e engagement per rafforzare il Customer Mindset

Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

Prevediamo di dedicare il periodo settembre/novembre 2024 alla verifica di fattibilità del progetto proposto, mediante un gruppo di lavoro costituito dalle Persone/Organizzazioni interessate.

Il gruppo di lavoro si occuperà principalmente di:

- Definire le caratteristiche della soluzione desiderata
- Mettere a punto il macro-piano di lavoro
- Favorire le adesioni aziendali al progetto, al fine di raggiungere una massa critica coerente con le esigenze di competenza e di finanziamento dell'iniziativa.

Puoi contribuire al dialogo su: [CO Circle, Liberi pensieri](#)

Un' utopia e i suoi perché

(video 10 minuti). Se lo condividi, fallo circolare.

Maurizio Besozzi

Head of Customer Obsession Circle
Creating better experiences for a better world

maurizio.besozzi@ambrosetti.eu

+ 39 347 7777 320

[Customer Obsession Circle \(ambrosetti.eu\)](https://www.ambrosetti.eu/customer-obsession-circle)

Customer Obsession Circle: i primi Partner



Dal 2013 The European House - Ambrosetti è stata nominata nella categoria "Best Private Think Tanks" - 1° Think Tank in Italia, 4° nell'Unione Europea e tra i più rispettati indipendenti al mondo su 11.175 a livello globale

(fonte: "Global Go To Think Tanks Report" dell'Università della Pennsylvania).

The European House – Ambrosetti è stata riconosciuta da Top Employers Institute come una delle 147 realtà Top Employer 2024 in Italia.

