

Gestire le Persone per generare Esperienza Positiva

Il ruolo dell'HR tra Customer Obsession, responsabilità
e governo dell'esperienza

14 Maggio 2026, ore 10.00-13.00

c/o TEHA, Via Francesco Albani 21, Milano

Incontro in presenza e via web

NOTA INTRODUTTIVA

Dalla Customer Obsession all'Esperienza Positiva:

una nuova responsabilità per l'HR

La Customer Obsession è oggi riconosciuta come una filosofia e una pratica di successo per molte organizzazioni. Nella sua applicazione più diffusa, la customer centricity si traduce in una crescente capacità di comprendere il Cliente – bisogni, comportamenti, aspettative – con l'obiettivo di generare benefici per l'azienda in termini di performance, fedeltà e valore economico.

Questo approccio, pur efficace, rischia di rimanere orientato al breve termine quando la comprensione del Cliente è finalizzata prevalentemente all'estrazione di valore e non alla qualità dell'esperienza umana generata nel tempo, unica condizione che genera fedeltà e ingaggio.

La proposta del Customer Obsession Circle è di compiere un passo ulteriore: finalizzare le capacità di Customer Obsession alla realizzazione di Esperienze Positive per Clienti, Collaboratori e Cittadini, come condizione per uno sviluppo aziendale sostenibile e per una crescita autenticamente umana.

Un'Esperienza può dirsi Positiva quando tre dimensioni sono in equilibrio:

- **Funzionalità**, ovvero la capacità di rispondere in modo efficace e competente ai bisogni concreti;
- **Emozione**, intesa come generazione di fiducia, rispetto ed empatia;
- **Valori**, come contributo alla crescita personale, relazionale e sociale nel tempo.

Obiettivo dell'incontro

L'incontro intende riflettere su cosa significa essere responsabili HR quando l'obiettivo non è solo sostenere la Customer Obsession, ma rendere possibile e sostenibile la generazione di Esperienze Positive.

In questa prospettiva, l'HR è chiamato a interrogarsi su come i suoi mindset, priorità, decisioni e KPI devono evolvere per contribuire alla capacità dell'organizzazione di generare esperienze umanamente sostenibili e coerenti nel tempo.

A chi è rivolto l'incontro

L'incontro è rivolto a CHRO, HR Director, Responsabili People & Organization, People Analytics e HR Transformation, nonché a manager interessati al dialogo tra HR, Customer Experience, Marketing, Operations, Customer Service e ESG.

Principali contenuti

- Customer Obsession ed Esperienza Positiva: continuità e discontinuità
- Il ruolo dell'HR nella sostenibilità umana della Customer Obsession
- Dall'HR avanzato all'HR come leva di governo dell'esperienza
- Mindset, priorità, decisioni e KPI per la funzione HR: cosa cambia davvero
- Coerenza tra Employee Experience e Customer Experience

Per saperne di più:

scrivi a maurizio.besozzi@ambrosetti.eu o [Programma una call](#)

--o0o--

MB/26.1.2026