

# CO Customer Obsession Circle

*La rete per le Esperienze Positive*

## Linee-guida per il Programma 2026

Ipotesi di lavoro soggetta verifica con i Partner del CO Circle

<b>Contenuti</b>	<b>Pagina</b>
Finalità e filoni di lavoro del Programma 2026	2
Architettura del Programma 2026	3
Calendario 2026 proposto all'attenzione dei Partner	4
Progetti di frontiera – Call for interest	5
CO Circle Inside – A supporto delle iniziative aziendali	6
La logica del percorso 2026	6
Un altro modo per leggere il Programma 2026	6

Per saperne di più:  
[maurizio.besozzi@ambrosetti.eu](mailto:maurizio.besozzi@ambrosetti.eu) o [Programma una call](#)

Gennaio 2026

## *La rete per le Esperienze Positive*

### **Finalità e filoni di lavoro del Programma 2026**

#### **1. Un punto di arrivo condiviso**

Il Programma 2026 del Customer Obsession Circle si colloca in una fase di maturità del percorso avviato negli ultimi anni.

Il recente Forum annuale di Baveno (21–22 novembre 2025 - [Programma e Sintesi degli interventi](#)) ha chiarito la direzione verso cui il Circle intende orientare le capacità di Experience Management: la **realizzazione di Esperienze Positive** per Clienti, Collaboratori e Cittadini.

L'**Esperienza Positiva** non è un concetto astratto né un obiettivo generico.

Rappresenta un punto di arrivo esigente, che richiede di superare approcci di breve periodo in cui le competenze di Experience Management vengono utilizzate con la finalità prevalente di ridurre i costi o orientare i comportamenti in modo opportunistico, con effetti negativi sulla sostenibilità dell'impresa e sulla fiducia delle Persone.

Un'Esperienza Positiva soddisfa le aspettative funzionali, genera una connessione emotiva autentica e orienta i comportamenti verso valori condivisi. In questo senso, coniuga crescita sostenibile del business e crescita umana, proponendosi come **criterio di lettura e di scelta** per le decisioni aziendali.

Il Percorso 2026 nasce con questa ambizione: **leggere e orientare l'impresa, le funzioni e le capacità di Experience Management a partire dall'Esperienza Positiva**, rafforzando lo sviluppo sostenibile delle organizzazioni.

#### **2. Dal patrimonio di conoscenza alla sintesi applicativa**

Nei primi tre anni di attività, il Circle ha generato oltre **110 contributi di valore**, attraverso testimonianze aziendali e interventi di esperti italiani e internazionali. Si tratta di un patrimonio di conoscenza significativo, oggi disponibile ma solo in parte consultato, rielaborato e messo a terra nelle realtà organizzative.

La formula tradizionale degli interventi brevi ha favorito la diffusione di contenuti, ma ne ha limitato l'approfondimento e l'adozione. Pensiamo che proseguire esclusivamente su questa strada comporterebbe il rischio di ripetizione, senza un reale avanzamento collettivo.

Per questo il Programma 2026 propone di **rielaborare e organizzare il know-how prodotto per temi**, rendendo disponibili sintesi e position paper utili a generare impatto e adozione. Questo lavoro di sintesi costituirà, su richiesta e con il contributo attivo dei Partner, la base per incontri di lavoro dedicati.

### 3. L'esperienza come responsabilità delle funzioni chiave

La realizzazione di Esperienze Positive non può essere responsabilità di una singola funzione. Richiede il coinvolgimento diretto di chi governa le priorità, le risorse e le scelte organizzative. In particolare:

- il **CEO (e lo staff ESG)**, come garante della direzione strategica e della coerenza delle decisioni;
- il **Marketing**, come importante responsabile del valore dell'esperienza generata lungo l'intero ciclo di relazione;
- le **Risorse Umane**, come infrastruttura culturale e organizzativa dell'esperienza.

Oggi queste funzioni sono poco rappresentate nel Circle. Il Programma 2026 prevede momenti dedicati a queste famiglie professionali, con l'obiettivo di esplorare come cambiano mindset, KPI, attività e decisioni chiave quando l'Esperienza Positiva diventa il riferimento esplicito.

### 4. Tecnologia, Dati e AI come leve di governo consapevole

Il Data Management e l'Intelligenza Artificiale sono ormai centrali nella gestione delle esperienze. Oggi si intravvede la prospettiva di utilizzare i dati per comprendere in modo più profondo le **conseguenze umane ed emotive** delle scelte organizzative e di processo.

Il Programma 2026 intende fare un passo avanti: **orientare tecnologia e dati alla gestione consapevole delle esperienze**, includendo la lettura del carico emotivo e della qualità delle interazioni, per supportare decisioni più equilibrate e sostenibili nel tempo.

## Architettura del Programma 2026

Il Programma proposto si sviluppa attraverso alcune iniziative chiave:

- **Le 3 Bussole del Circle**, come strumenti di sintesi e orientamento su leadership, progettazione dell'esperienza e misurazione a supporto della governance. Dalla realizzazione delle singole Bussole potranno svilupparsi Tavoli di lavoro sui temi ritenuti di maggior interesse.
- **Sessioni verticali di approfondimento dedicate a CEO/ESG Manager, Marketing Manager e HR Manager**, focalizzati sul ruolo di queste funzioni nella generazione di Esperienze Positive.
- **Uno o più incontri su Data Management e AI**, orientato alla gestione evoluta delle esperienze e del Customer Emotional Load.
- **Un Forum finale di due giornate**, come momento di restituzione, confronto e rilancio del percorso.

## Calendario 2026 proposto all'attenzione dei Partner

*13 Febbraio 2026 - Milano, ore 13.00-16.30 (in presenza e via web)*

### **Dare forma al 2026**

#### **Riunione Partner di kick-off**

Un incontro di allineamento e costruzione condivisa per definire obiettivi, priorità, deliverable e architettura del Programma 2026.

---

*12 Marzo 2026 – Milano, ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Data Management, AI e Cel Index (Customer Emotional Load Index)**

#### **Verso una gestione più human delle esperienze**

Come evolvono Data Management e AI quando non servono solo a ottimizzare performance, ma a comprendere la qualità delle esperienze e il carico emotivo che generano.

---

*16 Aprile 2026 – Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Bussola 1: “Guidare l’Esperienza”**

#### **Leadership, scelte e responsabilità nell’Esperienza Positiva**

Un confronto sul ruolo della leadership nel rendere l’esperienza un criterio reale di governo, tra visione, trade-off e coerenza organizzativa.

*Tavola rotonda a partire dalla Bussola Leadership.*

---

*14 Maggio 2026 - Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Gestire le Persone per generare Esperienza Positiva**

#### **Il ruolo dell’HR tra valore, cultura e KPI**

Come cambia la gestione delle Persone quando l’esperienza di lavoro diventa una leva intenzionale di performance, sostenibilità e qualità dell’esperienza complessiva.

---

*11 Giugno 2026 - Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Bussola 2: “Progettare esperienze che tengono nel tempo”**

#### **Dalla progettazione all’operatività**

Esperienza come sistema: persone, processi, tecnologia e AI.

Un confronto su come progettare esperienze coerenti, scalabili e governabili.

*Tavola rotonda a partire dalla Bussola Progettazione.*

---

*2 Luglio 2026 - Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Il Marketing oltre l'estrazione di valore**

#### **Esperienza, fiducia e KPI**

Dal generare domanda al generare valore di esperienza: come cambiano priorità, metriche e decisioni quando il marketing risponde dell’esperienza reale vissuta dalle Persone.

---

*17 Settembre 2026 - Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Bussola 3: “Misurare per decidere meglio”**

#### **Indicatori, valore e governo dell’esperienza**

Misurare non per controllare, ma per orientare le scelte.

Un confronto su KPI, VoC, fiducia e valore nel tempo.

*Tavola rotonda a partire dalla Bussola Misurazione.*

---

*15 Ottobre 2026 – Milano – ore 10.00-13.00 (in presenza e via web)*

### **Governare l’impresa attraverso l’Esperienza Positiva**

#### **CEO ed ESG a confronto sul valore dell’Humanity nel business**

Come l’Esperienza Positiva può diventare un criterio di governo capace di integrare strategia, impatto e sviluppo sostenibile dell’impresa.

---

*12 e 13 Novembre 2026 - Lago Maggiore – dalle ore 10.00 del 12.11 alle ore 14.00 del 13.11*  
**Customer Obsession Forum 2026**

Due giornate di confronto e sintesi per condividere i risultati del percorso, mettere in dialogo funzioni e prospettive, e rilanciare il lavoro del Circle.

### **Progetti di frontiera - Call for Interest**

A latere del Programma 2026, proponiamo l'attivazione di **due progetti di frontiera**, sviluppati in una logica di **co-design** con le organizzazioni interessate e basati su **autofinanziamento**.

#### **Progetto 1:**

#### **Data Management e costruzione del Customer Emotional Load Index (CEL Index)**

##### **Obiettivo**

Sviluppare nuovi approcci per comprendere e governare le esperienze a partire dal **carico emotivo sostenuto dal Cliente** lungo l'interazione con prodotti, servizi e processi.

##### **Descrizione**

Il progetto, realizzato in co-design con le organizzazioni partecipanti, mira a esplorare come valorizzare i **dati già disponibili** per costruire un **Customer Emotional Load Index (CEL Index)**.

L'obiettivo è rendere possibile una lettura continuativa del carico emotivo vissuto dal Cliente durante l'esperienza, integrandola nei processi di governo e miglioramento dell'esperienza stessa.

Il CEL Index si propone come strumento a supporto di decisioni più consapevoli, capaci di bilanciare performance operative, qualità dell'esperienza e sostenibilità relazionale nel tempo.

Per saperne di più:

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

---

#### **Progetto 2:**

#### **Certificazione dell'Esperienza Positiva**

##### **Obiettivo**

Definire e rendere operativo uno **schema di certificazione dell'Esperienza Positiva**, con l'obiettivo di ottenerne il riconoscimento e l'accreditamento a livello italiano e internazionale.

##### **Descrizione**

Il progetto, sviluppato in una logica di **co-design** con le organizzazioni interessate, mira a costruire uno **schema di certificazione** che renda misurabile e verificabile l'adozione dell'Esperienza Positiva come riferimento per le decisioni e le pratiche organizzative.

L'iniziativa prevede la definizione di **criteri, pratiche e strumenti** a supporto delle imprese che intendono integrare l'Esperienza Positiva nei propri modelli di governo, nei processi operativi e nella gestione delle relazioni con Clienti e Persone.

La Certificazione dell'Esperienza Positiva si propone come **leva di orientamento e riconoscimento**, capace di valorizzare percorsi già in atto e di promuovere standard condivisi a supporto di uno sviluppo sostenibile e duraturo.

Per saperne di più:

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

## In parallelo al Programma 2026

### CO Circle Inside

*A supporto delle iniziative aziendali di Customer e People Centricity*

Un insieme di strumenti e contenuti (video, survey, materiali) per accompagnare le singole organizzazioni nel rafforzare percorsi già in atto, in sinergia con le iniziative interne.

#### Descrizione

CO Circle Inside è un insieme di **strumenti e contenuti** – tra cui video, survey e materiali di approfondimento – messi a disposizione delle organizzazioni per accompagnare iniziative interne esistenti, in **sinergia con i programmi già avviati**.

L'iniziativa si propone come **supporto complementare**, non sostitutivo, aiutando le organizzazioni a condividere linguaggi, stimolare riflessioni comuni e rafforzare la coerenza tra intenzioni strategiche, pratiche operative ed esperienza vissuta da Clienti e Persone.

Per saperne di più e configurare un progetto specifico:

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

## La logica del percorso 2026

Il Programma 2026 è pensato come un **percorso progressivo**, non come una sequenza di eventi indipendenti.

Gli incontri accompagnano il Circle lungo una traiettoria che parte dal modo in cui leggiamo e governiamo le esperienze (dati, AI, leadership), attraversa le principali leve organizzative (persone, progettazione, marketing), e arriva alla misurazione e al governo dell'esperienza come criterio di sviluppo dell'impresa.

I **Progetti di frontiera** (call for interest) e le iniziative **CO Circle Inside** si collocano in parallelo a questo percorso, offrendo spazi verticali di ricerca e costruzione di soluzioni e strumenti/percorsi di supporto alle organizzazioni che desiderano rafforzare iniziative già in atto.

Il **Forum finale** rappresenta il momento di sintesi, consolidamento e rilancio del lavoro svolto, con l'Esperienza Positiva come standard condiviso.

## Un altro modo per leggere il Programma 2026

### L'Esperienza Positiva come filo conduttore

Il Programma 2026 è costruito come un **percorso progressivo** che assume l'**Esperienza Positiva** come riferimento comune per orientare decisioni, priorità e scelte organizzative.

- **Comprendere l'esperienza che generiamo**  
*(dati, AI, qualità delle interazioni, carico emotivo)*
- **Assumere responsabilità sulle scelte**  
*(leadership, governo, coerenza)*
- **Agire sulle leve che rendono possibile l'esperienza**  
*(persone, progettazione, marketing)*
- **Misurare per governare nel tempo**  
*(indicatori, valore, fiducia)*
- **Integrare esperienza, valore e impatto**  
*(CEO, ESG, Forum finale).*