

KICK-OFF MEETING ANNO 2

in presenza e via web

Milano, 1 dicembre 2023

Hotel Principe di Savoia, Piazza della Repubblica 17, Milano 02 62301

Programma

- 9.30 – 10.00 Accoglienza Partecipanti
- 10.00 - 10.15 **Customer Obsession Circle: i risultati dell'Anno 1 e le sfide dell'Anno 2**
Maurizio Besozzi
Responsabile CO Circle – The European House - Ambrosetti
- 10.15 – 11.00 **Leading for Customer Experience: la prospettiva e l'impegno del CEO**
Agostino Santoni – *Vice Presidente CISCO SOUTH EUROPE*
- 11.00 – 11.45 **Per un nuovo marketing orientato alla Persona**
Waldemar Pfoertsch
Autore con Philip Kotler di H2H Marketing – Dall'orientamento al Cliente all'orientamento all'Essere Umano
- 11.45 – 12.15 **Esercizio di progettazione collaborativa del Programma dell'Anno 2**
I temi di maggior interesse e i primi input per la composizione dei team
- 12.15 – 12.55 **Lo sviluppo di alcuni macro-temi previsti nell'Anno 2**
- L'orientamento alla Customer Obsession della leadership del CEO e del C-level team: costituzione della CO Circle Executive Suite
 - Il disegno della CX con il contributo dell'AI
 - Lo sviluppo di un modello integrato di misura della CX: come correlare la Customer Satisfaction con i KPI di processo e i Risultati di business
 - Il "new marketing" e il "marketing B2B" orientato alle Persone
 - L'attivazione e lo sviluppo nel tempo del miglioramento continuo
- 12.55 - 13.00 I prossimi passi nell'Anno 2

Seguirà un cocktail lunch

I primi Partner

