

SEMINARIO RISERVATO ALLE AZIENDE CHE SOSTENGONO IL FAI



CULTURA, ARTE & SOSTENIBILITÀ PER LA CUSTOMER EXPERIENCE

Giovedì 21 novembre 2019 - ore 14.30 | 17.30

SDA Bocconi, via Bocconi 8 - Milano

CON IL CONTRIBUTO SCIENTIFICO DI

SDA Bocconi
School of Management

“Experience” è divenuta una “parola magica” applicata al business ma anche a diverse situazioni e ambiti. Tuttavia come tutte le parole magiche, e di moda, anche questa va usata con consapevolezza e competenza.

Customer Experience indica la direzione verso la quale aprirsi, pensando al **cliente come fulcro e asset da coltivare e gestire nel corso del tempo**, imparando a osservare, analizzare, interpretare e guidare il suo percorso esperienziale.

Customer Experience Management vuol dire appropriarsi di un **nuovo mondo di relazioni** attraverso metodi, strumenti, innovazioni – digitali e non – e soprattutto di una cultura più aperta e poliedrica.

Arte & Sostenibilità, Digital & Social, Customer Journey & Touchpoint reali o virtuali, Brand Management & Brand Equity formano l'imprinting per la costruzione di una Customer Experience che si sedimenti nella mente dei consumatori e che venga alimentata continuamente per **generare e produrre valore etico, morale, estetico, economico e finanziario**.

Il seminario 2019, realizzato da SDA Bocconi per le aziende sostenitrici del FAI, rappresenta un'occasione utile per **valutare come valorizzare l'esperienza che il consumatore può fare attraverso il bene culturale** e come, dalla progettazione consapevole di questa esperienza, le aziende possono trarre valore, anche in termini di reputazione e visibilità.

Casi pratici ed esperienze di successo si integreranno con l'analisi di elementi teorici.

CONTENUTI DIDATTICI

- Brand Experience & Brand Storytelling
- Customer Journey & Touchpoint
- Arte & Experience
- Sostenibilità & Experience

COORDINA

Maria Carmela Ostillio Associate Professor of Practice, SDA Bocconi School of Management, Docente di Brand Management, Dipartimento di Marketing, Università Bocconi

INTRODUCE

Angelo Maramai Direttore Generale FAI – Fondo Ambiente Italiano

INTERVENGONO

Fabrizio Ascoli Amministratore Delegato Nashi Argan, Landoll

Valerio Borgianelli Spina Marketing Manager Klepierre Italia

Vanessa Curti Communication Manager Epta

Marco Di Luccio Responsabile Gestione e Sviluppo Beni FAI – Fondo Ambiente Italiano

MODALITÀ DI ISCRIZIONE Il seminario è riservato gratuitamente alle aziende che sostengono il FAI. Le iscrizioni sono aperte a due partecipanti per ogni azienda. Per iscriversi è necessario compilare e inviare il modulo di iscrizione allegato a corporate@fondoambiente.it

INFORMAZIONI Ufficio Corporate Golden Donor: tel. 02/467615.210; corporate@fondoambiente.it