



Commento finale alla Settimana Relazione Esperienza Cliente 2020

La Settimana Relazione Esperienza Cliente 2020 - dedicata ai temi della Resilienza, della Relazione e della Ripresa - si è appena conclusa.

L'iniziativa, promossa dal Club CMMC è stata caratterizzata da una bella carrellata di testimonianze, ravvivata dalla consegna dei riconoscimenti alle migliori esperienze. Questa è una delle immagini che vorrei si ricordasse dei difficili mesi di emergenza Covid che stiamo vivendo.

La "settimana" è servita per tenere insieme la comunità professionale.

Comunità, ovvero filiera del Customer Management, che a sua volta è il collante tra cittadini e PA, tra aziende/marche e clienti/consumatori.

Tanto più questa colla professionale è forte, tanto più essa crea compattezza e fa sviluppare il sistema intermedio di collegamento delle organizzazioni di Customer-Citizen Management con i mercati e il Paese.

Per dare forza alla nostra filiera abbiamo bisogno di credere e lavorare per una maggior unità.

Serve unità a partire dagli aspetti normativi. E' stato fatto notare che necessitiamo di un riordino del comparto, ciò significa mettere assieme le tabelle ministeriali, le clausole sociali, gli ammortizzatori e i fondi per la formazione.

Ma occorre anche esercitare uno sforzo ancor più importante sul versante delle organizzazioni, per rivedere le attività e renderle più allineate da un lato alle nuove esigenze dei clienti e dei cittadini e dall'altro alle necessità dei tanti collaboratori, che hanno mostrato particolare resilienza in questo periodo.

In tale fase, che non è solo competitiva, ciascuno di noi, deve saper valorizzare le proprie specializzazioni attraverso un forte senso di unità.

Diciamo no ai silos, affermiamo e dimostriamo che serve più integrazione.

Sviluppiamo le nostre competenze su customer journey, customer experience, omnicanalità, intelligenza artificiale, su formazione e motivazione delle risorse umane.

Ma dimostriamo di essere consapevoli che oggi serve soprattutto collaborare e condividere, per affrontare le difficoltà e, perché no, cogliere nuove opportunità.

Il Club CMMC - nelle sue specifiche aree di intervento - si propone come una rinnovata piattaforma utile a raccogliere il massimo da questo spirito di collaborazione, per cercare di dare concreto e maggior valore professionale a ciascun protagonista della nostra filiera. Buon lavoro, ASSIEME!

Mario Massone, 16 ottobre 2020