

# progetto Giovani



**Progetto Giovani CMMC - giovedì 24 marzo 2022**

**Riunione di kick off – plenaria**

**intervento di Mario Massone - fondatore Club CMMC**





Significato del logo:

«**ASCOLTO**»

# **Progetto Giovani CMMC** **giovedì 24 marzo 2022**

## **Riunione di kick off - plenaria**

### **Agenda** ←

ore 11,30 – Presentazione Progetto CMMC

ore 11,40 – Presentazione Tutor e costituzione dei gruppi

ore 11,50 – Presentazione Partecipanti Progetto

ore 12,25 – Conclusione riunione plenaria

ore 12.30 – Avvio incontri separati dei gruppi

ore 13.00 – Conclusione incontri separati dei gruppi.

# La «filiera» del Customer Management

## Gli Attori principali

**Consu-  
lenze**

**Aziende**

**Aziende**

**Aziende**

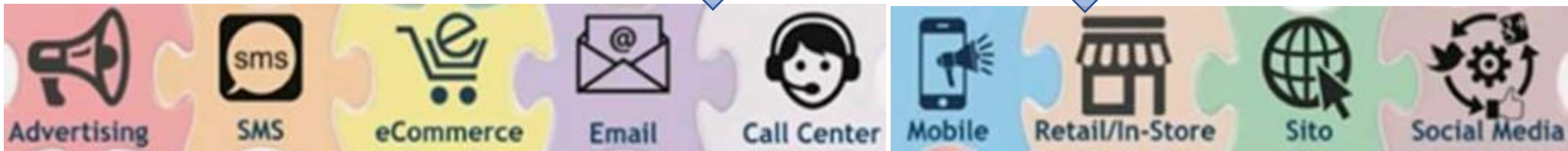
**Vendor  
Tecnologie**

Customer Service  
Gestione Reclami  
Help Desk  
Digital Marketing  
Presa Appuntamenti  
Assist.za a Persona

Teleselling    Customer Experience  
Recupero Crediti    Back Office

**Business Process  
Outsourcing**

**Agenzie  
Lavoro**



**Clienti**

**Consumatori**

**Cittadini**

# La «filiera» del Customer Management Competenze e Professioni

**AI Tecnologie  
Sviluppo  
Addestramento**

**CX Customer  
Experience**

**Risorse Umane  
Formazione  
Work Force M.**

**Responsabile**

**Dati – scientist  
Business Intel.**

**Customer  
Journey  
Touchpoint**

**Tecnologie**

**Supervisore**

**Contenuti - KM**

**User Interface**

**Processi  
Qualità  
Costi**

**Team Leader**

**Agile - Scrum**

**Operatore CC**

**Altre professioni per vendor  
tecnologie, agenzie per il lavoro  
e le consulenze**

**Vendite Gare**

**Consulente CC**

**Altre staff**

**Agente CC**

# Progetto Giovani CMMC

## Esigenze delle Aziende

***NUOVO LOOK***  
***NUOVE COMPETENZE***

***ASCOLTARE***  
***COINVOLGERE***  
***ATTRARRE***

***CAPIRE IL PERCEPITO***  
***CREARE AMBASCIATORI***

# **Progetto Giovani CMMC obiettivo e compiti**

***“Rendere più attrattiva l’immagine delle Aziende che operano nel comparto del Customer Management”***

**Compiti assegnati ai vostri gruppi di lavoro:**

**1) "Realizzare un progetto di ascolto dei giovani che permetta di conoscere il loro percepito rispetto alla mansione".**

**2) "Presentare alcuni suggerimenti utili ad aumentare l'attrattività del comparto"**

**Progetto Giovani CMMC**

**...anche per concorrere ai Riconoscimenti**

**Settembre. Presentazioni realizzazioni dei gruppi durante incontri on-line «Esperienze CMMC 2022»  
Votazioni dei partecipanti e della giuria.**

**Ottobre. Consegna targhe di riconoscimento del Club CMMC al gruppo vincitore**



**Ambasciatori**  
progetto **Giovani** 



# Progetto Giovani CMMC - Composizione dei Gruppi

Gruppo A	Gruppo B	Gruppo C
<b>Ivana Ferro</b> Assist Digital	<b>Nicole Bosatelli</b> Schneider Electric	<b>Giulia Blasi</b> ALD Automotive
<b>Federica Lalla</b> Covisian	<b>Laura Doro</b> Randstad Italia	<b>Lorena Boselli</b> Rajapack
<b>Ilaria Pagliuca</b> Adecco Formazione	<b>Annalisa Fioretti</b> Linetech	<b>Maria Pia Ciccarese</b> SKY Italia
<b>Margherita Poiani</b> GGF Group	<b>Martina Flamini</b> DHL Express Italy	<b>Martina Durante</b> INGO Group
<b>Stefania Pozzuoli</b> Datacontact	<b>Gaia Gambarelli</b> Ellysse	<b>Alessandra Riggi</b> Mitel Italia
<b>Barbara Ripamonti</b> LiveHelp	<b>Chiara Lacirignola</b> Transcom	<b>Francesca Maria Rematore</b> Network Contacts
<b>Viviana Talarico</b> AQP	<b>Federica Vaglio Ostina</b> Getaline ecomm Solutions	<b>Andrea Vero</b> Netith Care

# Progetto Giovani CMMC - **Presentazione Tutor**

Gruppo A



**Marta Rho**  
Doxa

Gruppo B



**Valentina Serri**  
Up2You

Gruppo C



**Laura Locatelli**  
Datacontact

# La «non-comunicazione» *secondo Banksy*



progetto  **Giovani**

MEMBER OF  
CLUB  
CMMO  
Customer Management  
Multimedia Competence

# Progetto Giovani CMMC

# Grazie....per l'ascolto!

**Seguire sulla pagina del sito:**

[http://www.club-cmmc.it/attivita/Progetto\\_Giovani\\_2022.htm](http://www.club-cmmc.it/attivita/Progetto_Giovani_2022.htm)

**mario.massone@markab.it**

**2022**  
**CMMO**  
**1/4 di secolo**

progetto  
**Giovani**

MEMBER OF  
CLUB  
**CMMO**  
Customer Management  
Multimedia Competence