

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

Grazie....per l'ascolto!

Seguire sulla pagina del sito:

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