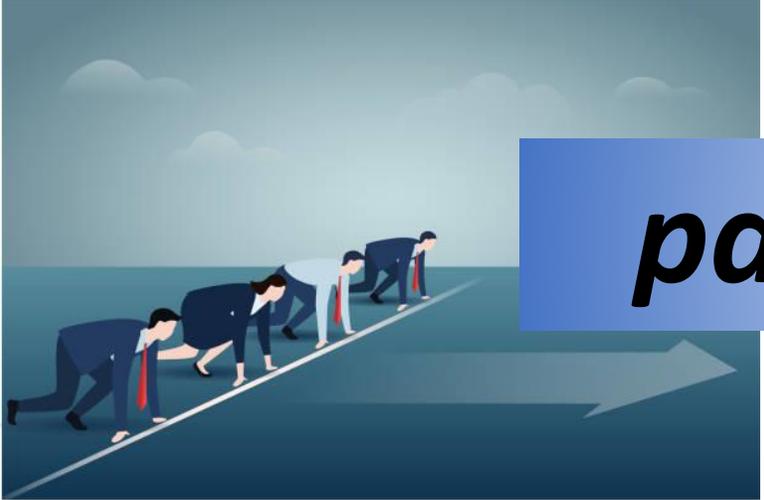


Programma Giovani CMMC 2023

An illustration of five business professionals in dark suits and red ties, crouching in starting blocks on a blue track. A large grey arrow points to the right, indicating forward motion. The background is a light blue sky with soft clouds.

partenza di slancio!

Mario Massone – 5 aprile 2023

Agenda incontro 1 – mercoledì 5 aprile 2023

- ore 17,00 Convocazione riunione plenaria a cura di CMMC
- ore 17,30 Convocazione per i singoli gruppi a cura dei Tutor

- Obiettivi del Programma Young Club (*plenaria*)
 - Presentazioni di tutti i Partecipanti (*plenaria*)
- } 30 minuti
- Definizione dei contenuti da sviluppare (*suddivisi per gruppi*)
 - Assegnazione dei compiti e programma (*suddivisi per gruppi*)
- } 45 minuti



Il Programma Giovani 2023: Young Club - 1

- Percorso dedicato ad un gruppo di giovani selezionati, che, attraverso il confronto professionale intersettoriale, possono apprendere e stimolare innovazione.

Obiettivo: dare «voce» ai giovani - sui social - protagonisti su temi innovativi

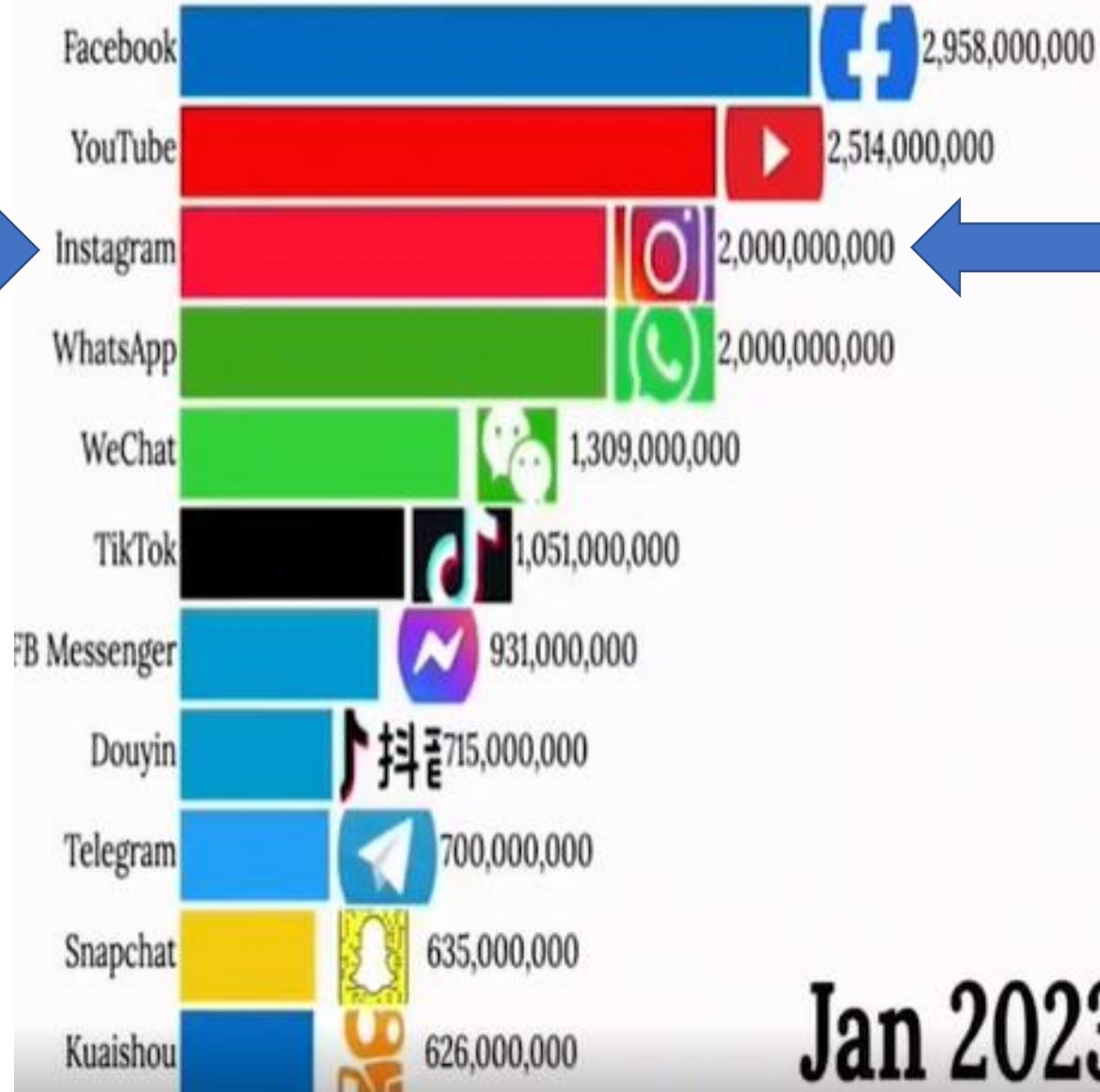
- Partecipazione riservata alle aziende iscritte al Club CMMO per il 2023.
- Alla prima edizione del 2022 hanno partecipato 20 giovani, dipendenti di altrettante aziende.
A questa edizione partecipano 32 giovani, dipendenti di 21 aziende.
Età media 27 anni, 34% maschi (era 5% nel 2022).



*Source: Statista, DataReportal, Hootsuite, Others

MOST POPULAR SOCIAL MEDIA

● (2007-2023) *BY MONTHLY ACTIVE USERS



Jan 2023



LinkedIn

830 milioni di membri



Il Programma Giovani 2023: Young Club - 2

Aziende che hanno iscritto i propri giovani collaboratori:

- AQP Acquedotto Pugliese
- Assist Digital
- BPER Banca
- CX Centax
- DHL Express
- Enel
- GGF Group
- Lyreco Italia
- Mediacom
- Nethex
- Netith
- Network Contacts
- Randstad
- Quixa
- Rajapack
- Schneider Electric
- Teleperformance
- Transcom
- Sky Italia
- Veritas
- WindTre



Il Programma Giovani 2023: Young Club -3

Il programma prevede questo sviluppo:

- ✓ priorità 1) presenza su SN (gruppo su LinkedIn e pagina su Instagram). Obiettivi:
 - ✓ consolidare la costruzione di una immagine «vera» della filiera e dei mestieri del Customer Management
 - ✓ allenarsi a creare una nuova informazione più coinvolgente sul target giovani.
- ✓ priorità 2) evento sperimentale di CMMC nello spazio Metaverso o forse applicazione multimodale e omnicanale con ChatGPT.....



I TUTOR del Programma Giovani 2023

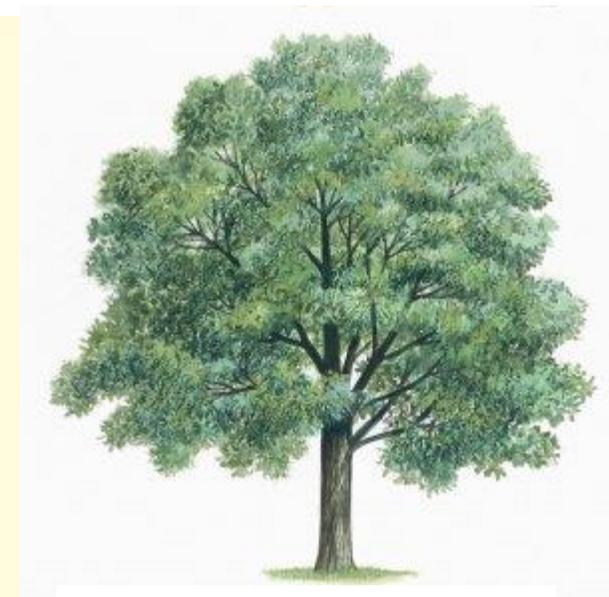
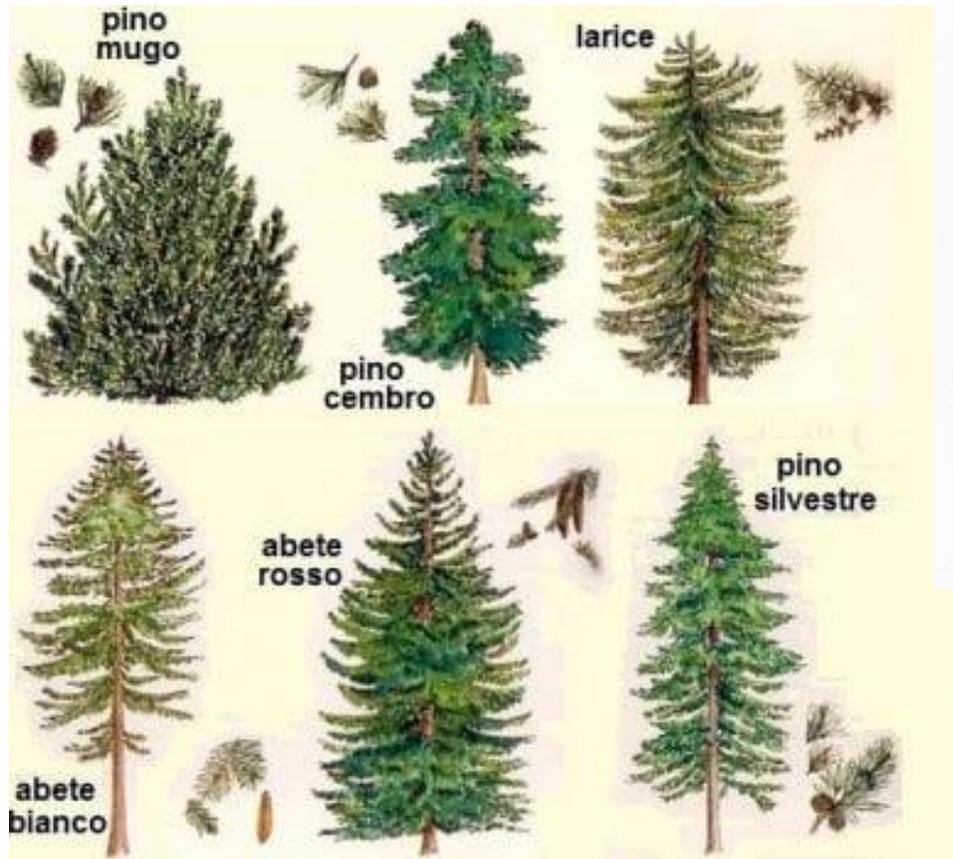


- **Adriana Galgano**, Ottantaventi
- **Silvia Maria Cuccu**, Sky
- **Maurizio Mesenzani**, Value Generation Services
- **Paolo Emilio Colombo**, Gruppo Activa
- **Paolo Annoni**, Ingo Xcally
- **Paolo Fabrizio**, Customer Service Culture
- **Valentina Serri**, Up2You
- **Leonardo D'Itri**, Aryanna



I gruppi «verdi» del Programma Giovani 2023

- Pino
- Abete
- Quercia
- Larice



Gruppi e Tutor del Programma Giovani 2023

- **Pino**
 - Paolo Emilio Colombo
 - Maurizio Mesenzani
- **Abete**
 - Adriana Galgano
 - Silvia Maria Cuccu
- **Quercia**
 - Valentina Serri
 - Leonardo D'Itri
- **Larice**
 - Paolo Annoni
 - Paolo Fabrizio



Proposta argomenti da sviluppare con i giovani

• **Pino**

- Paolo Emilio Colombo
- Maurizio Mesenzani

- Le "nuove professioni nel customer service", legate alle evoluzioni tecnologiche in corso (AI, IoT, AR/VR, Blockchain).
- Descrizioni e pubblicazione di una sorta di mini guida.

- canale suggerito: LinkedIn

Argomenti da sviluppare con i giovani

- **Abete**

- Adriana Galgano
- Silvia Maria Cuccu

- Empatia nelle conversazioni digitali. Come applicare l'intelligenza artificiale assieme all'intelligenza emotiva.**
- Può essere utile creare una mini guida con suggerimenti.**
- canale suggerito: LinkedIn**

Proposta argomenti da sviluppare con i giovani

- **Quercia**
- **Valentina Serri**
- **Leonardo D'Itri**

La formazione continua. Elemento prezioso sia per il settore del Customer Management sia per i Giovani che hanno bisogno e un desiderio di aggiornamento delle proprie competenze.

Verificheremo con i partecipanti quali siano gli strumenti per avviare, garantire e mantenere la formazione e la gestione della conoscenza nel mondo del CM per i giovani che vi lavorano. Useremo come frame il Design Thinking lasciando quindi ampia creatività al gruppo. Ogni fase del DT evidenzierà alcune riflessioni e gli spunti che verranno usati per arricchire le pagine social del progetto.

canale suggerito: Instagram



Argomenti da sviluppare con i giovani

- **Larice**
- Paolo Annoni
- Paolo Fabrizio

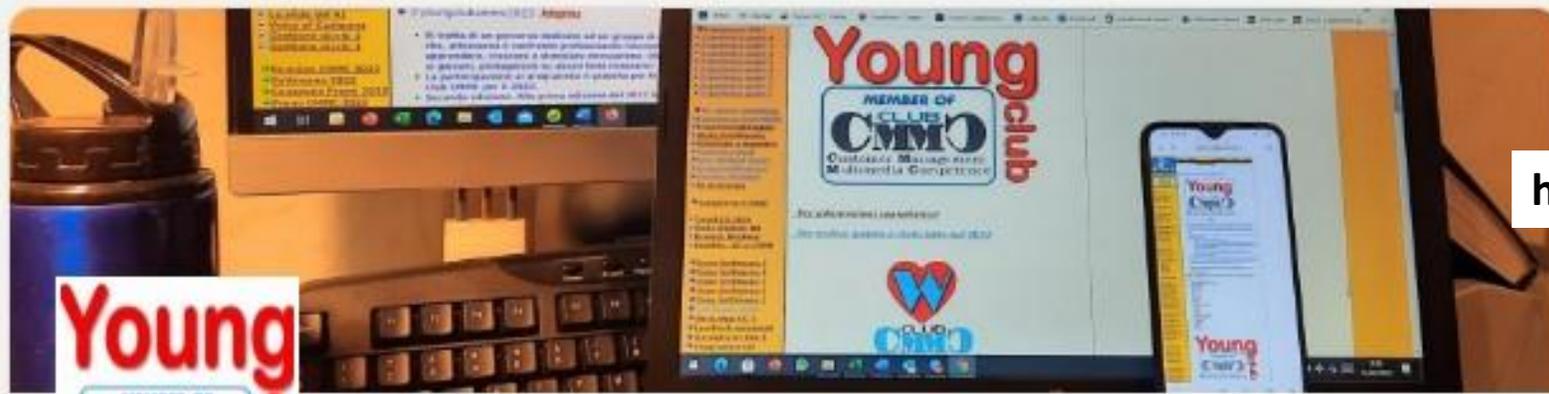
- ❑ L'omnicanalità sotto la lente dei giovani consumatori: quali canali digitali e che tipo di esperienze conversazionali si aspettano?
- ❑ Analisi e metriche dei canali di Digital Customer Service viste da giovani consumatori. Quali fattori sono importanti per loro lato customer experience, per quale motivo e quali KPI vorrebbero che diventassero rilevanti anche per le imprese?
- ❑ canale suggerito: LinkedIn



Programma – note varie

- ❖ **I Tutor formano e supportano i partecipanti nelle attività - ricerca e preparazione dei contenuti - per postare su gruppo LinkedIn e su pagina Instagram**
- ❖ **Le modalità di comunicazione sui social sono varie: testi, foto, interviste, sondaggi, video.**
- ❖ **I primi post dovranno informare il pubblico social circa la composizione e l'organizzazione dei gruppi e le attività programmate (contenuti e modalità).**
- ❖ **Gli argomenti su cui lavorare sono stati già concordati con i tutor, ma saranno sempre gradite le iniziative proposte all'interno di ciascun gruppo di giovani**
- ❖ **Ogni gruppo dovrà definire come realizzare il suo progetto e gli obiettivi da raggiungere. Nell'esaminare i risultati ottenuti si seguiranno in primis gli aspetti più qualitativi (es. proposte e feedback raccolti) e successivamente quelli quantitativi (numero di followers).**

... avvio su gruppo LinkedIn e pagina Instagram



766 membri

<https://www.linkedin.com/groups/2318382/>

Programma Giovani CMMC 2023

		GRUPPI GIOVANI			
		Attività su LinkedIn e Instagram			
mese	settimana	A	B	C	D
marzo	1	x			
	2		x		
	3			x	
	4				x
aprile	1	x			
	2		x		
	3			x	
	4				x
maggio	1	x			
	2		x		
	3			x	
	4				x
giugno	1	x			
	2		x		
	3			x	
	4				x

Instagram

Home

Cerca

Esplora



communitygroup.cg

Segui già

Messaggio



Post: 6 23 follower 7 profili seguiti

Prog. Giovani del club CMMC ✨

Questa pagina ospiterà le attività del Programma 2023 Giovani del Club CMMC
bit.ly/3snZ9gA

<https://www.instagram.com/communitygroup.cg/>



I gruppi del Programma Giovani 2023

gruppo: PINO

Tutor: Paolo Emilio COLOMBO e Maurizio MESENZANI

Riccardo	CERVELLI	ENEL
Roberto	FRANCO	IN&OUT - Teleperformance
Aurora	Di TUCCI	MEDIACOM
Rita	VIRGILLITTO	NETITH
Valentina	GHILARDOTTI	Rajapack
Vincenzo	FINOCCHI	QUIXA
Giulia	GRITTI	SKY ITALIA
Silvia	BOSCOLO AGOSTINI	VERITAS



I gruppi del Programma Giovani 2023

gruppo: ABETE

Tutor: Adriana GALGANO e Silvia Maria CUCCU

Jennifer	PUGLISI	BPER - BANCA
Davide	BERETTA	CX CENTAX srl
Francesca	NASON	DHL Express Italy
Emanuele	BERTINI	ENEL
Elena	AMATO	LYRECO ITALIA
Massimo	OLIVIERO	MEDIACOM
Nadia Ilaria	CONVERSANO	NETWORK CONTACTS
Maria	BONDAR	NETHEX Digital Sales



I gruppi del Programma Giovani 2023

gruppo: QUERCIA

Tutor: Leonardo D'ITRI e Valentina SERRI

Noemi	MANZARI	AQP - ACQUEDOTTO PUGLIESE BARI
Matija	HEFLER	ASSIST DIGITAL
Margherita	POIANI	GGF Group
Andrea	VERO	NETITH CARE
Stefania	STUCCHI	RANDSTAD Italia
Manuel	CERISOLI	SCHNEIDER Electric
Federica	D'ANGELI	SKY ITALIA
Patricia	SAULLO	TRANSCOM WorldWide Italy



I gruppi del Programma Giovani 2023

gruppo: LARICE		
Tutor: Paolo ANNONI e Paolo FABRIZIO		
Valeria	SANTORSOLA	AQP - ACQUEDOTTO PUGLIESE BARI
Martina	BOVENZI	ASSIST DIGITAL
Alessandro	POLVERINO	BPER - BANCA
Veronica	NARDUCCI	DHL Express
Francesco	GRASSI	IN&OUT - Teleperformance
Giulia	SCOMPARIN	LYRECO ITALIA
Federica	LUISON	VERITAS
Ciro	Di BARTOLOMEO	WIND TRE



- ***L'iniziativa è dedicata ai giovani, prossimi alla generazione Z.***
- ***Per fare in modo che possano cercare di guardare al futuro e vivere con positiva attenzione le sfide della trasformazione in atto.***
- ***Dove le nuove tecnologie devono essere vissute in modo naturale e, quindi, comprese e correttamente impiegate.***
- ***Dove le scelte devono essere sostenibili, sia dal punto di vista economico che sociale, e non compromettono le ambizioni dei più giovani.***
- ***Dove nessun tipo di cambiamento, può prescindere da un adeguato coinvolgimento delle persone, consumatori e cittadini, ma anche addetti e professionisti delle aziende del settore.***



Programma completo

- ❖ **Incontro 1 (mercoledì 5 aprile 2023)**
Presentazioni ed avvio
- ❖ **incontro 2 (aprile-maggio)**
Attività su social network – LinkedIn e Instagram
- ❖ **incontro 3 (maggio-giugno)**
Attività su social network – LinkedIn e Instagram
- ❖ **incontro 4 (giugno-luglio)**
Attività su social network – LinkedIn e Instagram
- ❖ **incontro 5 (settembre)**
Attività su Metaverso (da definire)
- ❖ **incontro 6 (live 26 ottobre - Milano)**
Partecipazione alla consegna dei Premi CMMC 2023



Programma Giovani CMMC 2023



buon lavoro!

Mario Massone – 5 aprile 2023