

CEM 2016

ESPERIENZE A CONFRONTO

8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

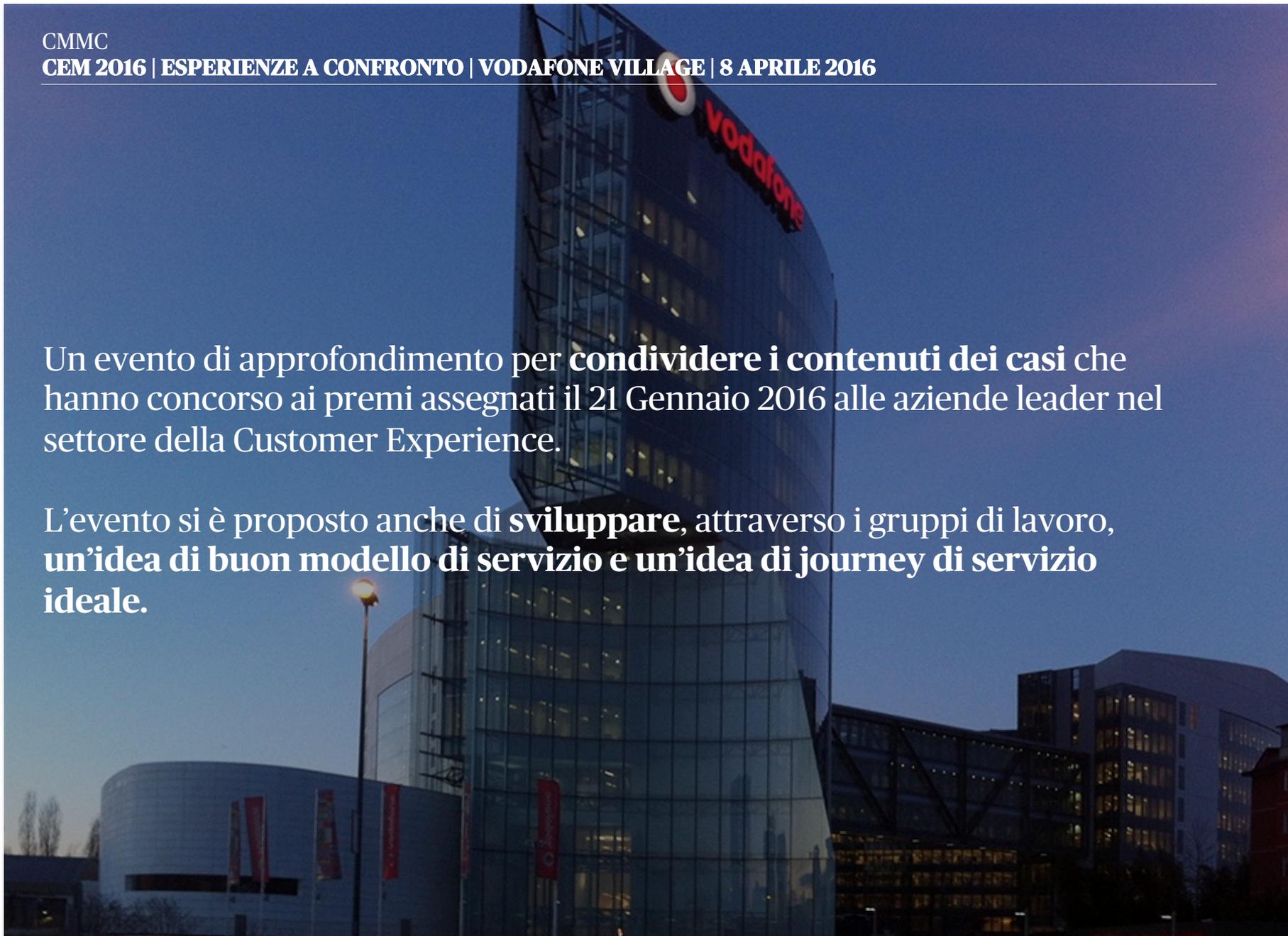


CMMC

CEM 2016 | ESPERIENZE A CONFRONTO | VODAFONE VILLAGE | 8 APRILE 2016

Un evento di approfondimento per **condividere i contenuti dei casi** che hanno concorso ai premi assegnati il 21 Gennaio 2016 alle aziende leader nel settore della Customer Experience.

L'evento si è proposto anche di **sviluppare**, attraverso i gruppi di lavoro, **un'idea di buon modello di servizio e un'idea di journey di servizio ideale**.



...on.
tività



CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE



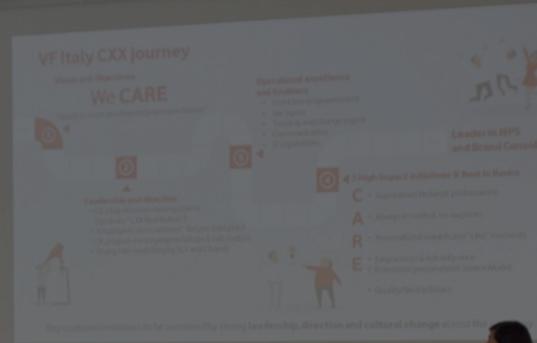
Mario Massone
Fondatore | CMMC

"We don't see things as
they are, we see them as
they are."

(Anais Nin)

Customer Experiences

Esperienze a confronto



Vodafone | WeCare

ALESSANDRA ANTONELLI | Head of Customer Products & Processes

13 passi per migliorare la Customer Experience

1. Disegnare la CX del nostro Cliente

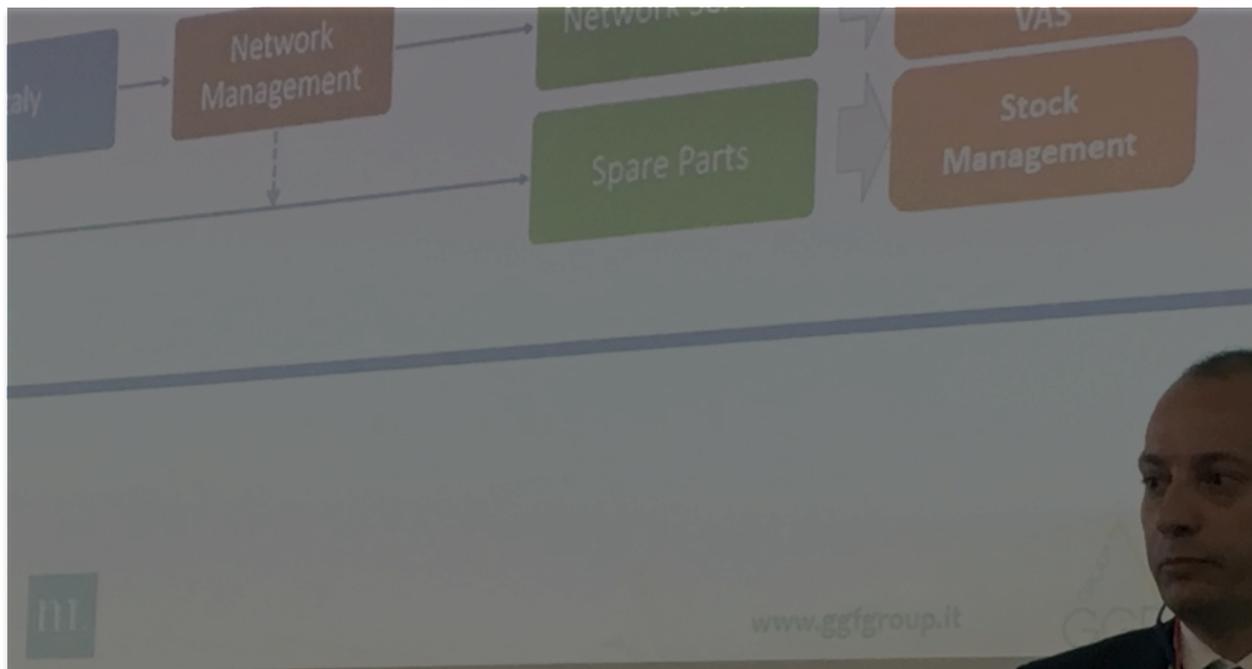


bon
prix

Bon Prix - Getaline | Misurare la Customer Experience

LUISA BIDER | Social Media Manager Marketing

SABRINA CALABRESE | Customer Interaction Center Senior Manager



www.ggfgroup.it

GDF - Beko | Multichannel Customer Care

ALESSANDRO DE GREGORIO | Responsabile Service Beko

FABIO DI GIULIO | COO Gruppo GDF

gasNatural
fenosa



Data Contact - Gas Natural | Smile

ROSSELLA TOSTO | VP Datacontact

ANTONIO ZUCCONI | Responsabile Customer Care Gas Natural Italia

Focus on Design Thinking and Customer Experience

3 KEY TAKEAWAYS FROM DESIGN THINKING EXPERIENCES

First, Never Assume.
Second, “Yes, and...”
Third: Fail faster
to succeed sooner.

DESIGN
THINKING e
CUSTOMER
EXPERIENCE

Bip

CEM 2016 - Esperienze a Confronto - 8 Aprile - Vodafone Village

Alessandro Via

Customer Experience Competence Leader | BIP



Action!
Design Thinking Lab

Welcome Back!

Newton

Silvia Intra
Anna Maria Villa
Laura Locatelli
Camilla Bigogno

Curie

Eleonora De Rinaldis
Veronica Papa
Piero Semeraro
Rossella Tosto

Lumiere

Gabriele Giovannoni
Lorena Marzolo Colarossi
Luisa Bider
Pietro Curtolillo

Einstein

Manuela Miceli
Fabio Di Giulio
Sabrina Calabrese
Alessandro De Gregorio
Antonio Zucconi

Nobel

Nicolo' Mozzatto
Isabella Macchetti
Mario Massone
Alice Munari



Action!

**30 PERSONE,
5 GRUPPI,
3 SETTORI DI
RIFERIMENTO,
3 ESERCIZI,
5 SERVIZI INNOVATIVI**

Durante il pomeriggio, cinque gruppi hanno lavorato all'ideazione di un nuovo servizio (Finanziario, Utility, Edutainment) customer-centered, disegnato a partire dalla conoscenza approfondita delle loro "personas" di riferimento.

Action!

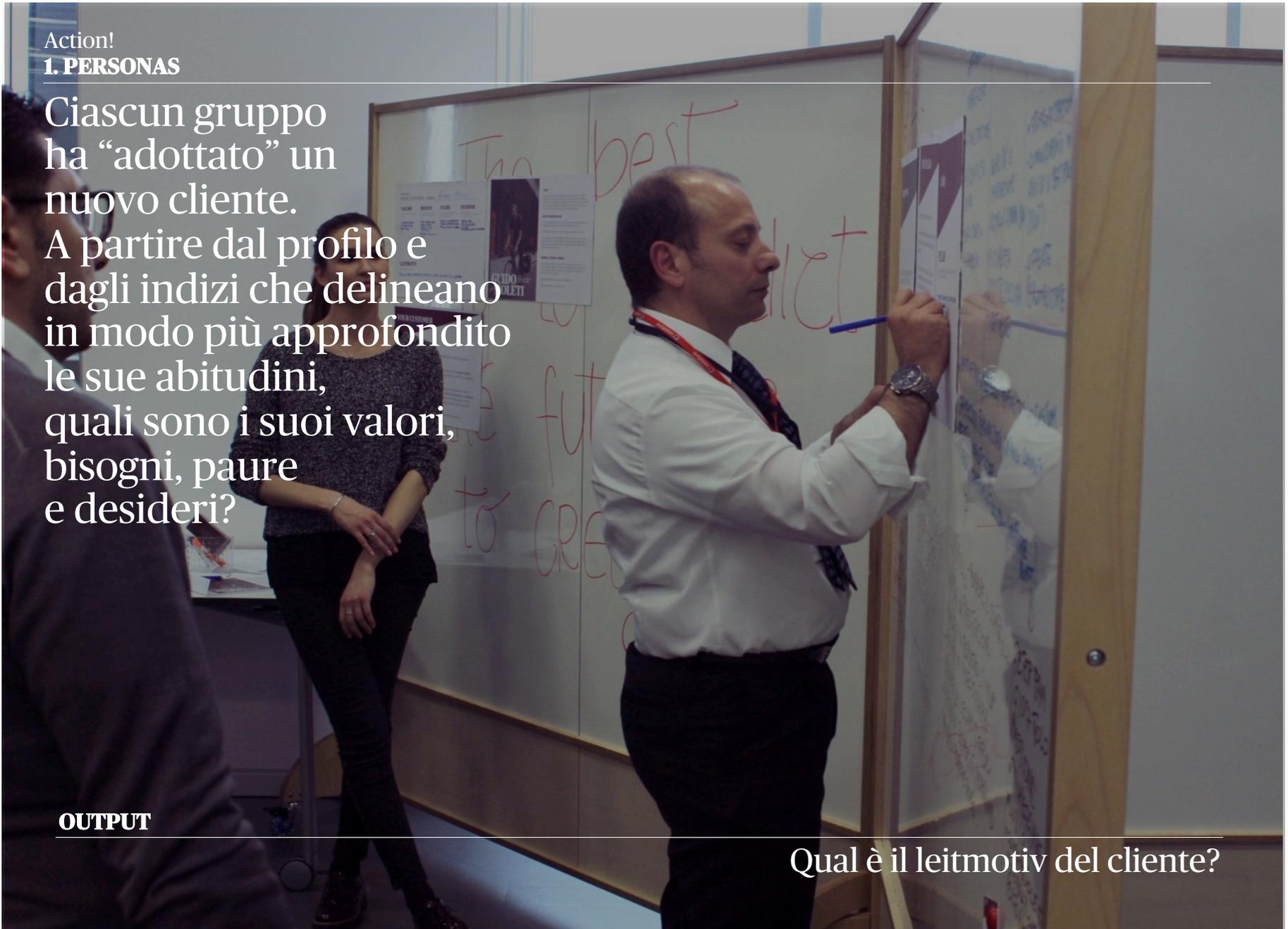
1. PERSONAS

Ciascun gruppo ha “adottato” un nuovo cliente.

A partire dal profilo e dagli indizi che delineano in modo più approfondito le sue abitudini, quali sono i suoi valori, bisogni, paure e desideri?

OUTPUT

Qual è il leitmotiv del cliente?



Action!

1. PERSONAS



CHI È

Diego ha 32 anni, vive a Milano e lavora a Roma. È laureato in Ingegneria gestionale ed è diventato da poco manager di una grossa società informatica. Lavora tutti i giorni fino a tardi e il weekend rientra a Milano dove ha da poco comprato casa con la sua compagna. Hanno già fissato la data delle nozze.

SEGNALI PARTICOLARI

Ogni mattina, quando esce di casa, percorre sempre la strada per andare al lavoro e prende il caffè macchiato nel bar a fianco alla sua azienda.

Ha molte amicizie sia a Milano che a Roma.

Usa PC e Smartphone soprattutto per lavoro.

HOBBY & TEMPO LIBERO

Non ha tempo di praticare sport ma ama il calcio e il tennis che segue regolarmente in TV.

Ama rilassarsi a casa, viaggiare, mangiare fuori con gli amici, fare shopping.

Usa sempre (e solo) la macchina aziendale per spostarsi.



Ha acquistato il "Best of" di David Bowie dopo la sua morte.



Per la laurea ha ricevuto in regalo un orologio Patek.



È abbonato a Quattro ruote.



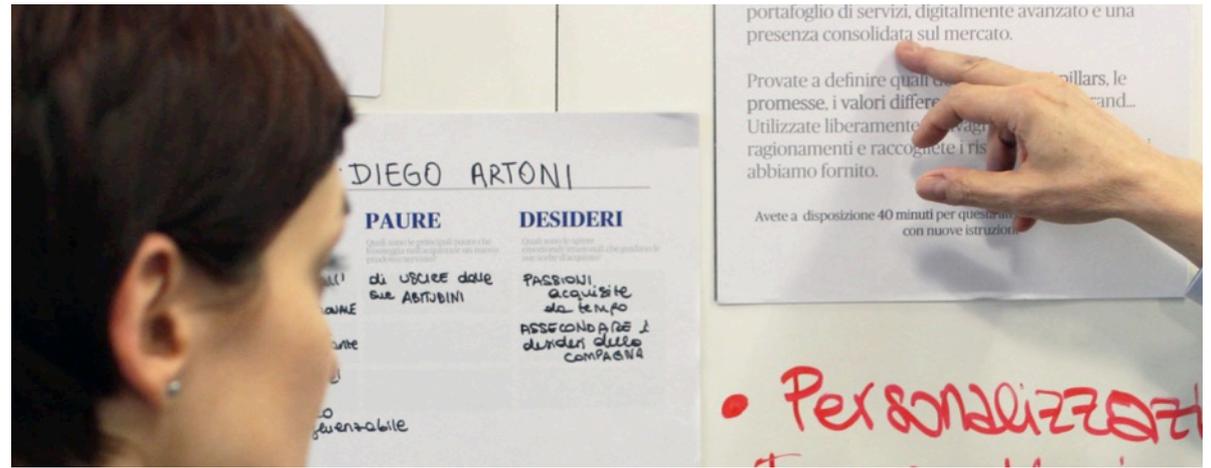
È tifoso del Barcellona.



A Luglio 2014 ha terminato un MBA.



Ha acquistato da poco 4 camicie citate.



portafoglio di servizi, digitalmente avanzato e una presenza consolidata sul mercato.

Provate a definire quali e quali pillars, le promesse, i valori differenziali e i vantaggi. Utilizzate liberamente i vostri ragionamenti e raccogliete i rischi che abbiamo fornito.

Avete a disposizione 40 minuti per questo esercizio con nuove istruzioni.

• Personalizzati



Action!

3. YOUR MOMENT

Il cliente ha un bisogno particolare:
a partire dal profilo cliente
e i pillars del brand,
è giunto il momento
di disegnare un
nuovo servizio.

Come si concretizzano
i pillars in questo
momento di bisogno?

Quali caratteristiche di servizio
possono soddisfare
pienamente il cliente?

OUTPUT

Il servizio: Features, Benefits, Experience

Newton

Utility

PILLARS

BRAND IDENTITY & REPUTATION
 CONTINUITY IN INNOVATION / MULTI CHANNEL
 TIME TO MARKET
 SEMPLICI, COMPLETTI e CRASHMENTI

LAURA

Parlando con due colleghe al lavoro, Laura si è resa conto che le sue bollette sono molto più care rispetto alla media. Decide così di darsi da fare in prima persona per trovare una soluzione.

Il Momento

LAURA SHIMURA

CHI È
 Laura è un'ingegnere di lungo corso che lavora in un'azienda di tecnologia. È molto attenta ai dettagli e ha un alto standard di qualità. È una persona che ama il suo lavoro e si impegna molto per fare il meglio.

MAIN PARTICOLARI
 Laura è una persona molto attiva e dinamica. È sempre in movimento e ha un alto livello di energia. È una persona che ama il suo lavoro e si impegna molto per fare il meglio.

INTERESSI E TEMPO LIBERO
 Laura ama leggere, viaggiare e fare sport. È una persona che ama il suo tempo libero e si impegna molto per fare il meglio.

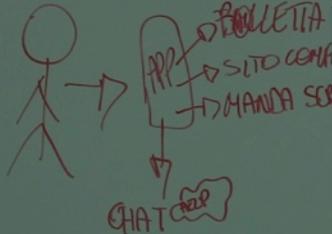
YOUR CUSTOMER name:

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
ONESTÀ	AMPLIAMENTO ESTERNA	IN ALTA ESPOSIZIONE AL RUMORE	PIRELLA SENSIBILE DA PIÙ
STABILITÀ	ESSERE ALLA RICERCA	NON AVERE NESSUNO DEI PROBLEMI	INVENIBILE
AFFETTI	RESISTENTE AL TEMPO	INVENIBILE	PIRELLA

LEITMOTIV
 IO e GLI ALTRI (belle vacanze)

- PERSONALIZZAZIONE
- RICONOSCIMENTO
- APPARTENENZA

PROMOTER 😊



- INFORMAZIONI
- RAFFICAZIONE
- COMPRENSIONE NEEDS

COME TENIAMO LAURA CON NOI??

YOUR MOMENT

Il vostro cliente si trova in un momento particolare e ha bisogno di voi. Ripetete il profilo che avete tracciato al pilastro dell'esperienza del vostro brand.

Conte di come motivare il pilastro in questo momento di bisogno?
 Quali caratteristiche di servizio possono stabilire pienamente il vostro cliente?
 Quali modalità di comunicazione possono più adattare adattare?
 Abbiamo a quali parole chiave si collega il dialogo tra voi ed il cliente?
 Quali elementi di esperienza possono supportare le aspettative del cliente?
 Come farli diventare un promoter attivo?

Lavorare in gruppo per capire quali altre domande importanti può avere senso porre nel dialogo e aperta esperienza. Utilizzare il foglio che vi abbiamo fornito in modo libero e personale, aggiungendo gli elementi più importanti e scrivendo gli aspetti più concreti per discutere. Esperienza che volete proporre.

- #1 - CONVENIENZA o AGEVOLAZIONI
- #2 - NON STANDARDIZZAZIONE

APPROVAZ. degli ALTRI

ATTIVA
 ORGANIZZATIVA
 ATTENTA
 APPAREZZATA

TRENDS

PERCORSO LINEARE

ARBITRINARIA

YOUR MOMENT

NOME ONE FOREVER #100

FEATURES 1 FILM IN MESE x SEMPRE IN ANTICIPAZIONE

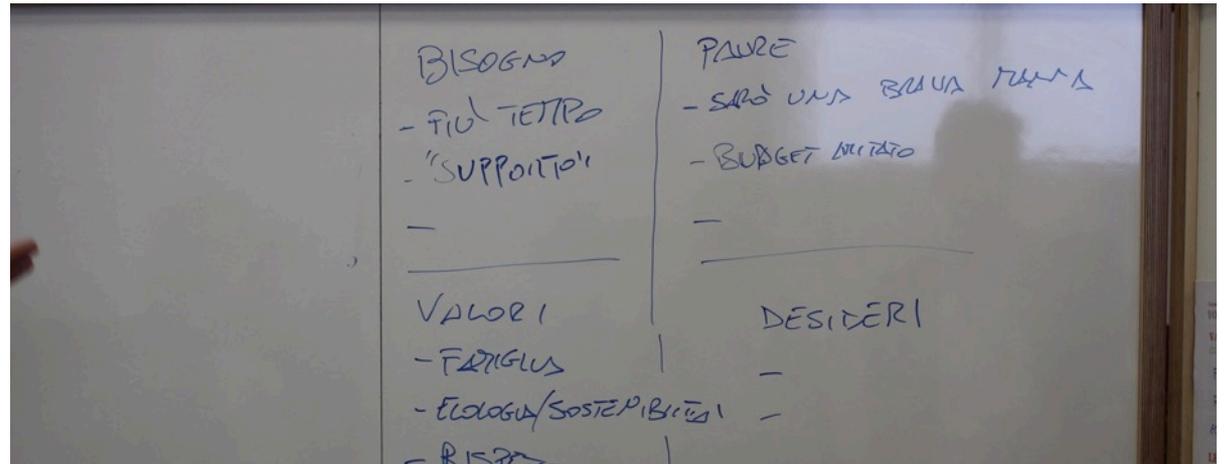
BENEFITS IMMERSIVO/REALE/ESCLUSIVITA'

EXPERIENCE CONDIVISIONE/AMICIZIA

ENDIO IONESTO

SI INDEBITA

COSTRUTTIVA
 OPEROSA
 FACILE
 ESTROVERSA



Action!

IL SERVIZIO

TEAM NOBEL

Nicolò Mozzatto
Isabella Macchetti
Mario Massone
Alice Munari

THE EXPERIENCE

Team Nobel
YOUR MOMENT

NOME
YOUR ANGEL

FEATURES
conierge "proattivo" & consulente a 360° OMNICANALITA'

BENEFITS
conoscenza approfondita, dialogo frequente
anticipo esigenze (di tutti i bisogni)
condizioni economiche dedicate al cliente TOP

EXPERIENCE
presenza proattiva omnicannale
Soddisfare e superare le attese

Servizio
**Your
Angel**

CHI E'
Diego ha 32 anni, vive a Milano e lavora a Roma. E' laureato in Ingegneria gestionale ed e' diventato da poco manager di una grossa società informatica. Lavora tutti i giorni fino a tardi e il weekend rientra a Milano dove ha da poco comprato casa con la sua compagna. Hanno già fissato la data delle nozze.

SEGNALI PARTICOLARI
Ogni mattina, quando esce di casa, percorre sempre la strada per andare al lavoro e prende il caffè macchiato nel bar a fianco alla sua azienda.
Ha molte amicizie sia a Milano che a Roma.
Una PC e smartphone separato per lavoro.

HOBBY E TEMPO LIBERO
Non ha tempo di praticare sport ma ama il calcio e il tennis che segue regolarmente in TV.
Ama rilassarsi a casa, viaggiare, mangiare fuori con gli amici, fare shopping.
Una sempre se solo la macchina aziendale per sposarsi.

**DIEGO
ARTONI**

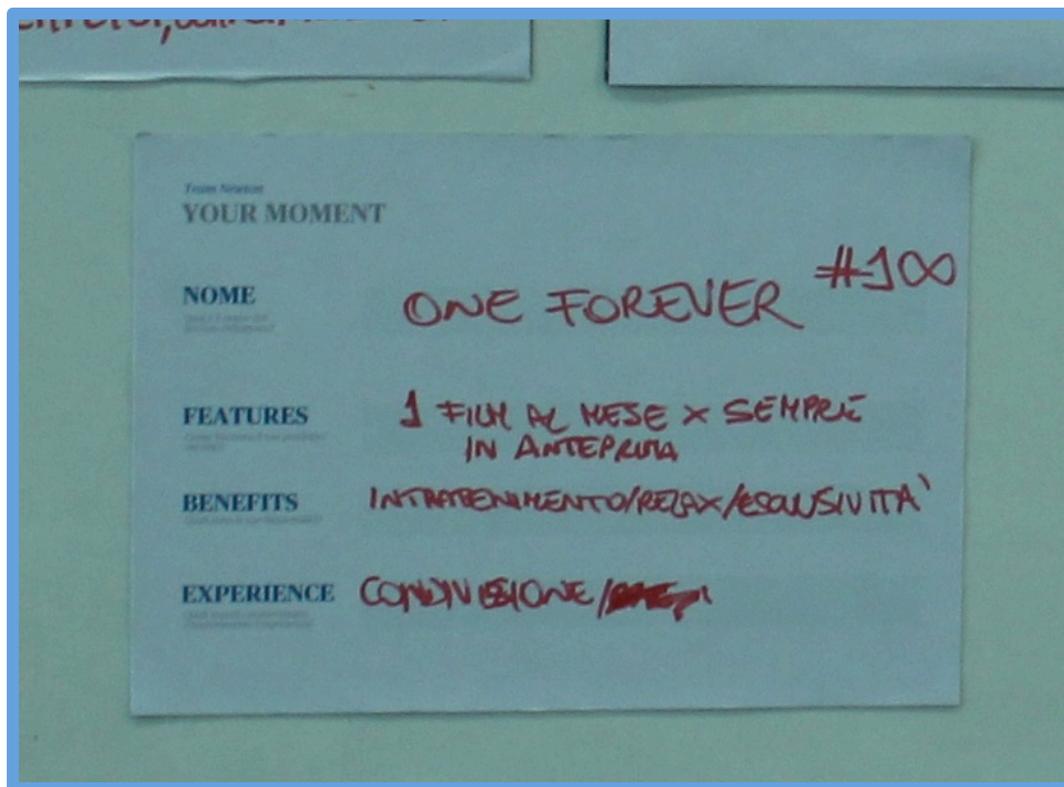
**Diego
Artoni**

Action!
IL SERVIZIO

TEAM NEWTON

Silvia Intra
Anna Maria Villa
Laura Locatelli
Camilla Bigogno

THE EXPERIENCE



Servizio
**One
Forever**



CHI È
FedERICA ha 28 anni, lavora da cinque anni full time in una pasticceria nel Lago di Garda, spesso anche durante i weekend. Si è diplomata a Verona presso un Istituto Tecnico con indirizzo linguistico dove ha imparato inglese, tedesco e francese. Vive in affitto a Garda con il suo ragazzo, che lavora in una concessionaria di auto. Ama i cani, in particolare il suo carlino.

SEgni PARTICOLARI
Una modissima social network e YouTube per seguire i tutorial di Nail Art e Make Up e possiede l'ultimo modello di iPhone.

Sua madre è italiana e suo padre è giapponese e si sono conosciuti in Italia dove suo padre ha aperto un ristorante negli '80.

Ha da poco acquistato una Mini Cooper con finanziamenti.

HOBBY & TEMPO LIBRO
Non ama lo sport ma per mantenerlo in forma fa in palestra rigorosamente in macchina.
Una volta al mese ama rilassarsi alle terme.
Dopo cena guarda sempre la TV: è appassionata di reality show e Grey's Anatomy.

LAURA SHIMURA

**Laura
Shimura**

Action!

IL SERVIZIO

TEAM EINSTEIN

THE EXPERIENCE

Team Einstein
YOUR MOMENT

NOME
ENERGY 4 HOME

FEATURES
SOTTOSCRIZIONE/ACCESSO WEB
- SUPPORTO ONE TOUCH SUPPORT POINT (UPE VOICE)
- APP X CONTROLLO E GESTIONE APPARECCHI + CONSUMI O INFO INTERM. APPARECCHI
- SERVIZIO DI PORTABILITA' + CONSULENZA DEMONSTR

BENEFITS
- APP
- COMUNITA' O FORNITURA UTILIZZATORI
- ESTABILIMENTO E -UTILIZZAZIONI

EXPERIENCE
- UNICO CONTATTO TRAMITE WEB/APP - ESPERIENCE
- TESTATIVITA', FLESSIBILITA'
- C'OGG

- DOMOTICA REMOTE CONTROL
- GAS
- ENERGIA EL
- SMARTMETER

Servizio Energy 4 Home

Manuela Miceli
Fabio Di Giulio
Sabrina Calabrese
Alessandro De Gregorio
Antonio Zucconi



**GUIDO
MOLETI**

CHI È

Guido ha 42 anni, è originario di Genova e vive a Milano. Esperto di tecnologia, lavora come giornalista freelance da 10 anni e collabora con i principali media nazionali ed internazionali del settore digitale. È laureato in Lettere e fin da piccolo è stato appassionato di scrittura.

SEGNI PARTICOLARI

È single, disdetto dal lavoro e alle sue passioni personali, non ha intenzione di costruire una famiglia (per ora).

Colleziona orologi e veste sempre alla moda (casual).

Ha sempre l'ultimo modello di iPhone in commercio, una sola SIM. Possiede orologi di ultima generazione, gli accessori tecnologici che gli permettono di monitorare la propria attività sportiva.

HOBBY & TEMPO LIBERO

Pratica ogni tipo di sport, in particolare Sci Alpino, Arrampicata, Corsa e Ciclismo ogni mattina si sveglia alle sei e prima di iniziare a lavorare svolge attività fisica per almeno un'ora e mezza.

Viaggia molto per lavoro, anche all'estero.

Appassionato di fumetti, anni '70.

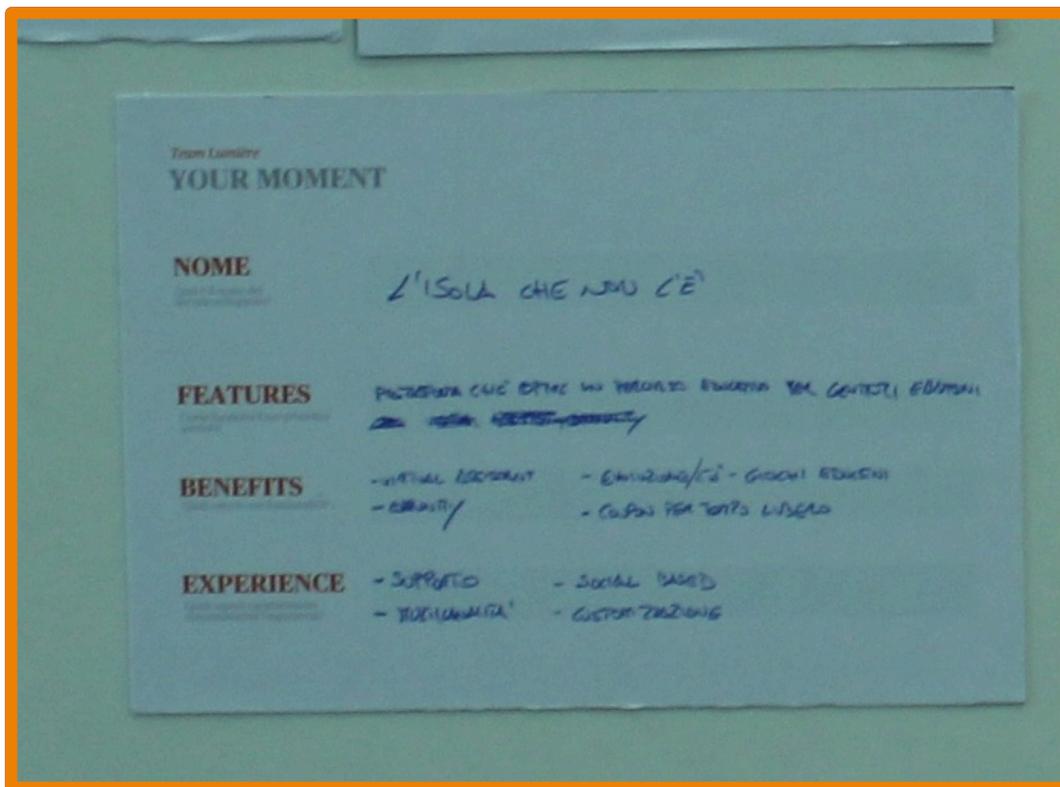
Guido Moleti

Action!
IL SERVIZIO

TEAM LUMIERE

Gabriele Giovannoni
Lorenza Marzolo Colarossi
Luisa Bider
Pietro Curtolillo

THE EXPERIENCE



Servizio
**L'isola
che non c'è**



MARTA SARZI
21/22
Brescia, Insegnante
Scuola Carlo Donat Cattin

CHI È
Marta è la mamma di Andrea, ha 35 anni, è divorziata da 2 anni, è diplomata al Istituto Tecnico Commerciale e da 45 anni lavora e gestisce come impiegata amministrativa presso una multinazionale francese a Torino.

SEGN PARTICOLARI
Suo figlio frequenta la II elementare e ha già collezionato 4 note dal trano dell'anno scolastico.
Non è particolarmente appassionata di tecnologia ma possiede un iPad, con cui lo giuoca suo figlio "per farlo stare calmo" quando ha bisogno di tagliare del tempo per sé.
Non possiede la macchina e si muove in città con i mezzi e, durante la bella stagione, in bicicletta.

HOBIES & TEMPO LIBERO
Passa la maggior parte del suo tempo libero a seguire le attività del figlio.
Non pratica sport per mancanza di tempo ma le piacerebbe iscriversi ad un corso di Capoeira.
Le piace aver messo attività che svolge per lo più la sera, dopo aver messo a letto Andrea.

**Marta
Sarzi**

Action!
IL SERVIZIO

TEAM CURIE

Eleonora De Rinaldis
Veronica Papa
Piero Semeraro
Rossella Tosto

THE EXPERIENCE

Team Curie
YOUR MOMENT

NOME
La tua idea di servizio volontario

FEATURES
Il punto di partenza di una grande idea

BENEFITS
Quali sono le tue aspettative?

EXPERIENCE
Quali sono i tuoi precedenti esperienze? Conosci qualcuno che ha fatto?

CRESCERÒ⁺

**PIANO DI ACCUMULO / TOOL DI PIANIFICAZIONE
CON COPERTURA ASSICURAT. E CONTRIBUTO BANCA
(MGM) + SALVAD.**

**CHIAREZZA, ACCESSIB. A GENIT./NONNI + SALVAD.
COMUNIC. ANNUALE a GEN/NONNI
REGALO 18+ + CONTO SENZA SPESE x FAM.**

**PERSONALE, 1-TO-1, POUCH-BUT SEMPRE
(PROATTIVO)**

Servizio
Crescerò



CHI È

Cinzia ha 70 anni ed è in pensione dopo aver trascorso tutta la sua carriera professionale come insegnante di arte alle scuole medie. Vive in centro a Milano da quando si è sposata. È appassionata di architettura e di cucina etnica, è sposata con un ex direttore di banca e ha due figli che vivono fuori casa, uno dei due all'estero. Ha molti hobby e nel suo tempo libero si prende cura del suo nipotino di 4 anni, alternandosi con la baby sitter.

SEGNALI PARTICOLARI

Usa il computer per fare ricerche, ma non riesce ad abbandonare il suo vecchio Nokia

Amo mangiare sano e acquistare prodotti freschi, a chilometro zero e biologici

Nella sua vita ha fatto molti viaggi soprattutto in Medio Oriente, di cui ama la cultura e la cucina

HOBBY & TEMPO LIBERO

Ogni mattina esce a comprare il giornale

Si tiene in forma frequentando un corso di Hydrolife e facendo lunghe passeggiate in montagna con il gruppo del CAI della sua zona.

Ogni Lunedì va al cinema con le amiche

**Cinzia
Borelli**

YOUR CUSTOMER name: MARIA SARZI

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
FAMIGLIA	TEMPO	BUDGET	CONTROLLA DI ESSERE UNA BUONA MADRE
RISPETTO	PRESSIONE	INDETERMINATA	ESERCIZIO DEL FIGLIO
	PROGRAMMI SUPPORTO		

LEITMOTIV
ANDREA

YOUR CUSTOMER name: Guido Valeri

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
INTELLIGENZA	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'
PRESSIONE	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'
	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'	PIU' SEMPLICITA'

LEITMOTIV
REGOLARE I CONSUMI ENERGETICI AL CENTRO DELLA CASA

Edutainment

PILLARS

Il vostro principale competitor ha ottenuto un NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fate?

- TEMPERATURA IN TEMPERATURA
- LA CASA PIU' COMODA A GIUSTO PREZZO
- I CAPITOLI DI CHE SONO GLI ANNI DI VITA

Imprevisto

Il vostro principale competitor ha ottenuto un NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fate?

- PERSONAL ASSISTANT
- PRESSIONE CHE CREDONO CHE
- CHARTY SULL'INTELLIGENZA
- CONVINCERE LA CASA E' COMODA

Utility

PILLARS

Il vostro principale competitor ha ottenuto un NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fate?

- INTELLIGENZA INTELLIGENZA INTELLIGENZA
- PIU' SEMPLICITA' SEMPLICITA' SEMPLICITA'
- PIU' SEMPLICITA' SEMPLICITA' SEMPLICITA'

Imprevisto

Il vostro principale competitor ha ottenuto un NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fate?

- VISIBILITA', CATTORIE E FIDUCIARIE
- SERVIZI VALERE ACCIUNTO (OFFERTA PERE SOSTITUIRE)
- TECNICITÀ CHE PERSONALIZZAZIONE E FIDUCIARIE
- INTERAZIONE ED INFORMATICA SUI SERVIZI PERSONALIZZATI

YOUR MOMENT

NOME L'ESCA CHE NON C'E'

FEATURES INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

BENEFITS INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

EXPERIENCE INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

YOUR MOMENT

NOME ENERGY HOME

FEATURES INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

BENEFITS INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

EXPERIENCE INTELLIGENZA CHE SONO UN SERVIZIO PERSONALIZZATO PER SERVIRE, PERSONALIZZATO

GUIDO

Guido si è trasferito da poco in una zona più centrale di Milano e deve attivare un nuovo contratto di fornitura.

UNA COPIA DELL'APP ENERGY 4 CARA

INTELLIGENZA AL TEMPERATURA IN TEMPERATURA

PERSONALIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

PERSONALIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

Il Momento

Gianni Pizzoni

BI SOGNI	PAURE	DESIDERI
...

YOUR CUSTOMER

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
QUALITÀ
...

10 e GLI ALTRI (basta male)

ING. DIEGO ARTONI

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
...

Utility

PILLARS

BRAND IDENTITY & REPUTATION
 CONTINUITY IN INNOVATION / NUOVI CANALI
 TIME TO MARKET
 SEMPLICITÀ, COMPETITIVITÀ, TRASPARENZA

Imprevisto

Il vostro principale competitor ha ottenuto un NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fare?

#1

Servizio Finanziario

PILLARS

GESTIONE SOLIDA DEL PATRIMONIO IN CRESCITA
 PERSONALIZZAZIONE TOTALE
 PRODOTTI E SERVIZI IN CONTINUA EVOLUZIONE
 CONDIZIONI VANTAGEOSE PER IL CLIENT
 CONSERVABILITÀ

Imprevisto

Il vostro partner vuole interrompere la collaborazione con NPS di 10 punti superiore al vostro. Cosa fare?

YOUR MOMENT

NOME ONE FOREVER #100

FEATURES 1 FIDELITY x SERVICE IN ANTICIPAZIONE

BENEFITS IMMERSIONE IN UN MONDO DI SEMPLICITÀ

EXPERIENCE CONSERVABILITÀ

YOUR MOMENT

NOME YOUR ANGEL

FEATURES servizio "premium" & consulenza di "360°" personalizzata

BENEFITS consulenza, opportunità, dialogo, trasparenza, servizio personalizzato (di tutti i tempi) condizioni economiche vantaggiose al cliente TOP

EXPERIENCE presenza, presenza, omnicanalità, fidelizzare e ispirare la scelta

Servizio Finanziario

PILLARS

ETHICA / BENVENIRE
 ATTENZIONE ALLA PRIMA
 PRODOTTI "TRACOR-MADE"
 TRASPARENZA / COSTANZA
 PRESENZA & DISPONIBILITÀ

Il Momento



STONI

DESIDERI

RICERCA
INNOVATIVE
E
SOSTENIBILI
ALTERNATIVE
SOSTENIBILI
CORPORATE

Nome Cliente
YOUR CUSTOMER **PIRELLA**

VALORI	BISOGNI	PAURE	DESIDERI
<ul style="list-style-type: none"> • QUALITÀ DEI SERVIZI • ADDESSO IN AZIONE • AMBIENTE A VIVERE 	<ul style="list-style-type: none"> • RICERCA INNOVATIVA • RICERCA SOSTENIBILE • RICERCA SOSTENIBILE 	<ul style="list-style-type: none"> • RICERCA INNOVATIVA • RICERCA SOSTENIBILE • RICERCA SOSTENIBILE 	<ul style="list-style-type: none"> • RICERCA INNOVATIVA • RICERCA SOSTENIBILE • RICERCA SOSTENIBILE

LEITMOTIV
L'INNOVAZIONE È IL NOSTRO VALORE

MARTA SARZI

IL SERVIZIO FINANZIARIO

IL SERVIZIO FINANZIARIO

IL SERVIZIO FINANZIARIO

IL SERVIZIO FINANZIARIO

Servizio Finanziario

PILLARS

ETHICA / RESP. SOCIALE

**ATTENZIONE ALLA PERSONA
PRODOTTO TAILOR-MADE**

**TRASPARENZA / COSTANZA NELLA
PRESENZA E DISPONIBILITÀ**

Nome Cliente
YOUR MOMENT

NOME **CRESCERO+**

FEATURES **PIANO DI ACCUMULO/TIROL DI PENSIONE
CON CONTRIBUTO AZIENDALE E CONTRIBUTO SANCA
(MCM) 70**

BENEFITS **CHIAREZZA, ACCESSO A GENITORI+ SALVAD.
CONTRIB. ANNUALE + CONTRIB. AZIENDALE
REGOLA 10% SOSTA CONTA SPESA + PLAN**

EXPERIENCE **PERSONALE, S-T-O-L, POU-ONE STOP
(POSITIVO)**



**MARTA
SARZI**

Età: 35
Impiego: Impiegata
Stato Civile: Divorziata

CHI E'

Marta è la mamma di Andrea, ha 35 anni, è divorziata da 2 anni. E' diplomata all'Istituto Tecnico Commerciale e da 10 anni lavora part-time come impiegata amministrativa presso una multinazionale francese a Torino.

SEGNI PARTICOLARI

Suo figlio frequenta la II elementare e ha già collezionato 4 note dall'inizio dell'anno scolastico.

Non è particolarmente appassionata di tecnologia ma possiede un iPad, con cui fa giocare suo figlio "per farlo stare calmo" quando ha bisogno di ritagliarsi del tempo per sè.

Non possiede la macchina e si muove in città con i mezzi e, durante la bella stagione, in bicicletta.

HOBBY & TEMPO LIBERO

Passa la maggior parte del suo tempo libero a seguire le attività del figlio.

Non pratica sport per mancanza di tempo ma le piacerebbe iscriversi ad un corso di Capoeira.

Le piace molto leggere, attività che svolge per lo più la sera, dopo aver messo a letto Andrea.

And the winner is....
Lumière Group!

Alessandra ANTONELLI Vodafone - **Alessandro** DE GREGORIO BEKO Italia - **Alessandro** VIA Bip - **Alice** MUNARI Vodafone - **Antonio** FRANCHINO Vodafone - **Anna Maria** VILLA E.ON Energia - **Barbara** COMINELLI Vodafone - **Camilla** BIGOGNO Vodafone - **Eleonora** DE RINALDIS Deutsche Bank - **Fabio** DI GIULIO GGF Group - **Gabriele** GIOVANNONI ING Bank - **Isabella** MACCHETTI BONPRIX - **Laura** CAPETTI CMMC - **Laura** LOCATELLI Datacontact - **Lorena** MARZOLO COLAROSSO Transcom - **Luisa** BIDER BONPRIX - **Manuela** MICELI Fidelity - **Mario** MASSONE CMMC - **Nicolò** MOZZATTO Intesa San Paolo - **Piero** SEMERARO Festo - **Pietro** CURTOLILLO Vodafone - **Rossella** TOSTO Datacontact - **Sabrina** CALABRESE BONPRIX - **Silvia** INTRA Amsa - **Valentina** DEL FREO Vodafone - **Veronica** PAPA Fiat

The end

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

CEM 2016
ESPERIENZE A CONFRONTO
8 Aprile 2016 | VODAFONE VILLAGE

Thank you