

Invita in Assolombarda con il patrocinio di



al primo Convegno Nazionale sulla

HUMAN SATISFACTION

Impresa, comunicazione, sviluppo

Il 28 marzo 2011

Nell'Auditorium Giò Ponti in Assolombarda - Via Pantano - Milano

Per affrontare e superare le difficoltà del mercato e la sua sempre maggiore complessità, l'impresa innovativa di ogni dimensione può oggi disporre di un'efficace chiave di interpretazione e di azione: la riscoperta del cliente come persona. "Consumatore", infatti, è termine invecchiato e restrittivo, perché non abbraccia le reali necessità emotive, razionali ed etiche della persona, che vanno misurate e comprese a fondo per soddisfarle integralmente e per ottenere relazione e fedeltà all'impresa e ai suoi brand.

La **human satisfaction** identifica questa nuova visione sia prospettica sia concretamente operativa, e mostra un metodo utile a generare profitto attraverso una più ampia soddisfazione di tutti i pubblici esterni e interni, ovvero di tutti gli stakeholder da cui dipende il successo di un'impresa.

PROGRAMMA

ore 14,00 registrazione

ore 14,30

Marzio Dal Cin – Presidente Consorzio Qualità Assolombarda
saluti e introduzione

ore 14,40

Marzio Bonferroni – fondatore e Presidente di UniOne Architetture di Comunicazione
Nascita, processo e prospettive della Human Satisfaction

Ore 15,10

Silvia Carloni – Research Management
La misurazione dell'efficacia delle necessità nelle aree della human satisfaction

ore 15,30

Casi orientati alla human satisfaction (introduce Andrea Sparvoli)
Enzo Fiume, Amministratore delegato KÄRCHER
Michela Barona, Amministratore unico LE FABLIER
Paolo Ricotti, Presidente Fondazione PLEF
Angelo Zanibelli, Direttore comunicazione e relazioni istituzionali SANOFI AVENTIS
Emanuela Sferco, Direttore marketing SAS
Conclude Ariela Mortara, docente di Sociologia dei consumi nell'Università IULM

ore 16,40

Gualtiero Marchesi – Rettore ALMA, scuola internazionale di cucina italiana
La cucina della comunicazione e la comunicazione della cucina italiana

ore 17.00

coffee break offerto da ALMA

ore 17,30

Tavola rotonda coordinata dal prof. Marco Vitale
Partecipano
Giacomo Samek Lodovici – filosofo e docente nell'Università Cattolica di Milano
Mauro Ferraresi – sociologo dei consumi e docente nell'Università IULM
Willi Proto – Presidente Gruppo Comunicazione Assolombarda
Enrico Varsi – Presidente Freemessage
Luigi Ferrari – Presidente People Research
Angelo Deiana – Responsabile Mercato Family Office, Gruppo Montepaschi

ore 18.40

dibattito-saluti

Si ringraziano per la collaborazione
DIGITAL SOLUTIONS, ENI, FREEMESSAGE, KÄRCHER,
LE FABLIER, SANOFI AVENTIS, SAS

**La partecipazione è gratuita. È possibile iscriversi direttamente all'ingresso,
oppure – anche per informazioni – inviare una mail a segreteria@unione-adc.it
o telefonare 02.87129473/4 – 335.466494 – 347.5719019**