

**Tavolo:** Formazione

**Tema:** Progettare metodologie di training innovative a supporto del business

**Titolo proposta:**

FORMAZIONE ANEDDOTICA

**Breve contestualizzazione**

È stata avviata un'attività di benchmarking con altre aziende comparabili sul tema della formazione per il miglioramento della cultura della customer centricity in FSI. La ricerca vuole indagare come le aziende coinvolte nel Panel abbiano definito la road map per la diffusione del modello di Customer Centricity, le metodologie e gli approcci utilizzati e le modalità di misurazione dell'efficacia

**Formulazione risposta positiva**

Al fine di inserire nelle attività formative casi concreti e specifici, di successo e di insuccesso, legati alle esperienze del gruppo e delle singole aziende che ne fanno parte, e reperiti sulla base di un benchmark internazionale, si ritiene opportuno identificare le migliori pratiche in un panel di aziende per diffondere la cultura della Customer Centricity utilizzando il training in una logica di *change management*.

Con il supporto di una società di consulenza che ha fornito un Panel di aziende su cui focalizzare lo studio, i risultati del benchmark saranno utilizzati per identificare modalità e approcci efficaci per la diffusione del modello di Customer Centricity in FSI.

L'attività è stata avviata agli inizi di gennaio 2017 e si prevede di avere i risultati della ricerca entro la metà del 2017.