

The background is a colorful, abstract painting. It features a herd of sheep in the foreground, rendered in various colors like white, black, and blue. Behind them are rolling hills in shades of orange, yellow, and red. In the upper left, there's a waterfall or a large rock formation in shades of blue and purple. The overall style is expressive and painterly.

BEATRIX

Conference
DALL'EMPLOYEE
ENGAGEMENT
ALL'EMPLOYEE
EXPERIENCE

Michele Gorin

LE BUONE ESPERIENZE DEI CLIENTI NASCONO ALL'INTERNO DELLE ORGANIZZAZIONI

Una buona **Customer Experience** dipende in misura cruciale da un buon lavoro svolto all'interno dell'organizzazione

Mai come in questi tempi **l'esterno** e **l'interno** delle organizzazioni sono **connessi** fra loro

La **CX** deve quindi essere nutrita di continuo dal pensiero progettuale, cognitivo ed emotivo degli **EMPLOYEE**



LA CRISI DELL'EMPLOYEE ENGAGEMENT

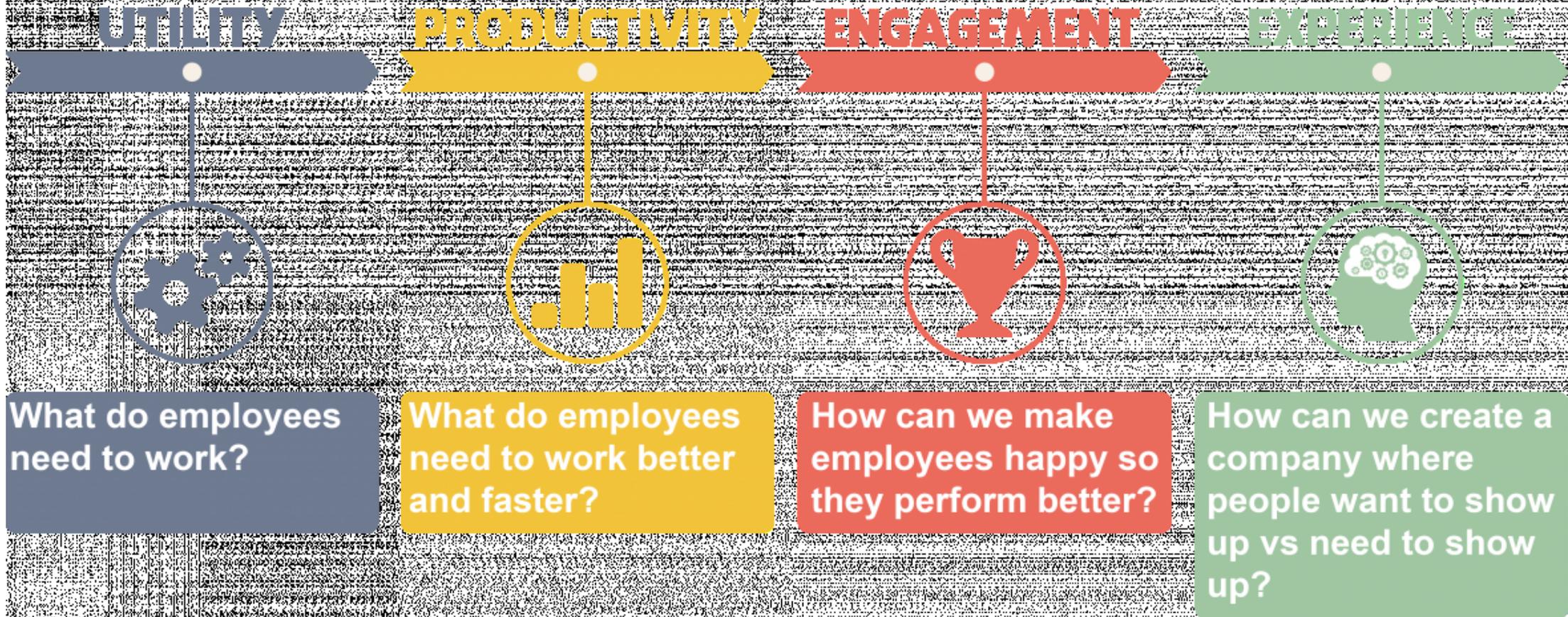
Nel mondo esiste oggi una crisi dell'**EMPLOYEE
ENGAGEMENT**

Come riporta Gallup nel 2016 i collaboratori *engaged* negli Stati Uniti sono soltanto il **32%** e nel mondo il **13%**, ovvero lavorano con vari gradi di demotivazione, apatia e scarso impegno



DAL COINVOLGIMENTO ALL'ESPERIENZA

Evolution of Employee Engagement



DAL COINVOLGIMENTO ALL'ESPERIENZA

L'**employee engagement** è spesso gestito attraverso attività estemporanee

La soluzione potrebbe consistere semplicemente nel **cambiare focus**, passando dal coinvolgimento a tutto ciò che lo determina

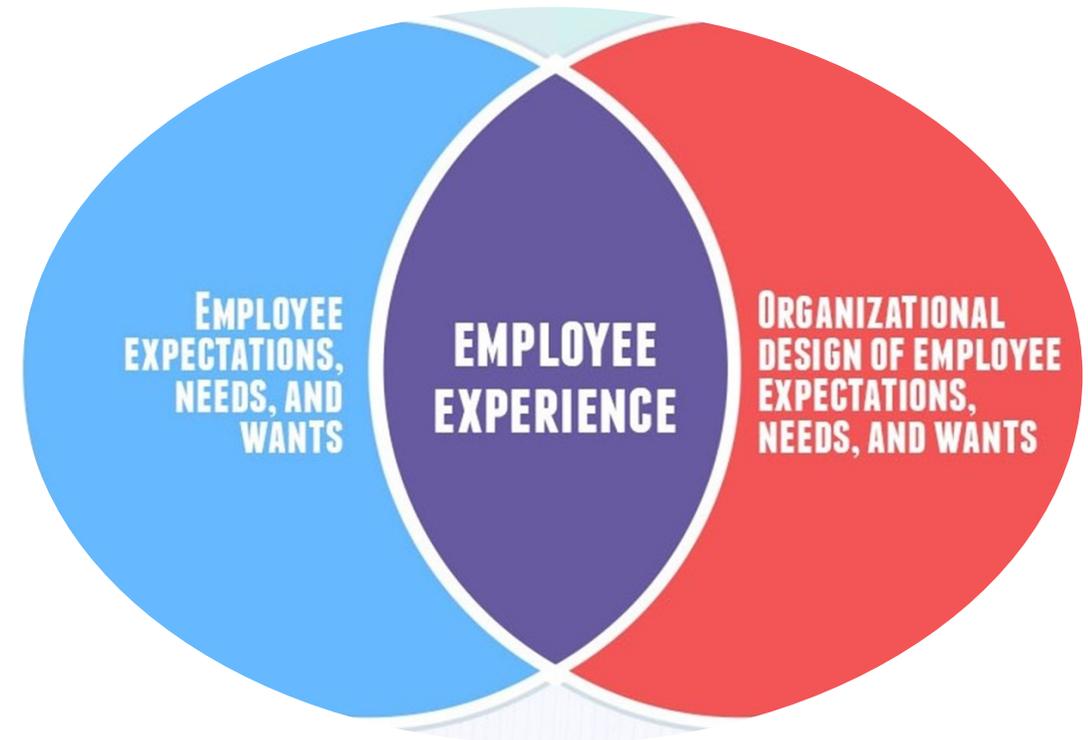


DAL COINVOLGIMENTO ALL'ESPERIENZA

«la **EX** è la somma totale di tutte le esperienze che i collaboratori vivono con la propria azienda per tutta la durata della loro relazione, dall'assunzione al termine dell'ingaggio»

«le organizzazioni che in futuro dedicheranno tempo ed energia a ottimizzarla schiacceranno quelle che non lo faranno»

Jacob Morgan, Employee Experience Advantage, 2017



L'EMPLOYEE JOURNEY



01. Attraction & Recruitment: **attrarre** nuovi collaboratori con le caratteristiche richieste dalla trasformazione digitale in atto, e **indurli** a scegliere di diventare nuovi employee dell'organizzazione, nei **ruoli giusti** e nei **giusti tempi**

«portare la cultura aziendale ad abbracciare il cambiamento»

«entrare nella logica delle organizzazioni adattive»

SOCIAL & DIGITAL STRATEGY

DIGITAL REPUTATION

WEBSITE AZIENDALE

GAMIFICATION

CAREER DAY

PROGRAMMI DI RECRUITING

L'EMPLOYEE JOURNEY



02. Induction & Onboarding: rendere ottimale **l'esperienza** di **ingresso** degli employee, migliorando così anche la loro **performance**

«costruire il Digital Workplace più adatto»

«valorizzare i network informali in seno all'organizzazione»

«rendere gli spazi fisici dei luoghi di benessere»

TUTORSHIP

ON-BOARDING COMMUNITIES

ERGONOMIA

PROGRAMMI DI INDUCTION

L'EMPLOYEE JOURNEY



03. Team Building & Motivation: **ingaggiare** gli employee e **motivarli** fornendo loro tutti gli strumenti che li possono **rafforzare**. Far sì che le giuste **competenze** si diffondano e crescano in tutta l'organizzazione, attraverso una molteplicità di azioni

TRAINING

«dare vita al Lifelong Learning»

CORPORATE UNIVERSITY

DIGITAL MINDSET

«semplificare la vita degli employee»

CORPORATE ACADEMY

EDUTAINMENT

PROGRAMMI DI APPRENDIMENTO GAMIFICATO

DEVELOPMENT PLATFORM

COMUNITÀ DI PRATICHE

COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO

L'EMPLOYEE JOURNEY



04. Development & Feedback: effettuare una verifica accurata delle competenze degli employee per identificare le **persone chiave** e i **champion** per puntare all'obiettivo dello **sharing**, ossia alla condivisione del **know how**

«sviluppare l'approccio collaborativo»

«individuare le key person»

«far diventare gli employee i migliori brand storyteller»

ASSESSMENT VALUTAZIONE DELLE HARD SKILLS VALUTAZIONE DELLE SOFT SKILLS

PROGRAMMI DI CONTINUITÀ DELLA CONOSCENZA

L'EMPLOYEE JOURNEY



05.Role Change: favorire il **cambiamento**, le **trasformazioni**, la condivisione di expertise fra i diversi ruoli, fra le **diverse generazioni** e anche fra i champion e le nuove leve, alimentando **l'Employer Branding**

«ridurre il turnover»

«creare la cultura del change management»

«generare job rotation»

REVERSE MENTORING

KNOWLEDGE CONTINUITY

COACHING

CORPORATE SOCIAL COMMUNITIES

TRANSITION PROGRAM

Benessere e performance

Da numerose recenti analisi, anche nell'ambito delle **neuroscienze**, emerge che in qualunque contesto agiamo, a scuola come sul lavoro, funzioniamo meglio se viviamo emozioni positive

Per questo le **organizzazioni più produttive** risultano essere oggi quelle in cui si respira **entusiasmo** e **passione** per quello che si fa



CONCLUSIONE



È necessario fare un salto culturale, che le tecnologie abilitino comportamenti e prassi agevolanti e che gli spazi fisici evolvano per consentire agli employee di vivere le loro esperienze quotidiane in ambienti che stimolano le pratiche collaborative

Nel contesto non facile in cui ci troviamo, far sì che l'employee experience sia quanto più possibile ben impostata e positiva è una delle condizioni più importanti per imboccare la via del successo



Grazie



Michele Gorin
CEO di Vitruvio Consulting
michele.gorin@vitruvioconsulting.it