



ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABISERVIZI  **ABI**
FORMAZIONE

Seminario annuale

ACCESSIBILITÀ, INCLUSIONE, DIVERSITY E BUSINESS

Tendenze e prospettive in Banca

28 e 29 OTTOBRE 2021 • Aula virtuale

PROGRAMMA PROVVISORIO



PRIMA GIORNATA • 28 ottobre 2021

9.45 **Saluto di benvenuto e apertura dei lavori**

10.00 **SESSIONE PLENARIA D'APERTURA
IL VALORE AGGIUNTO DELLE/A DIVERSITÀ IN BANCA**

11.00  *Domande e riflessioni*

11.10  *Break*

11.20 **PRIMA SESSIONE OPERATIVA
LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE: LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO INCLUSIVO**

La comunicazione avviene attraverso vari canali e a ciascuno deve corrispondere un diverso registro stilistico, in continua evoluzione. Ciò assume ancor più importanza in una fase delicata come quella attuale, dove linguaggi e stili di comunicazione si adattano rapidamente in base ai contesti e alle esigenze mutevoli. L'immediatezza e l'empatia del linguaggio assumono una ricchezza di significati e sfumature mai sperimentati così pienamente e le criticità possono rappresentare, gestite sapientemente, un punto di svolta per il cambiamento. Saper parlare con tutti e favorire una miglior fruizione delle forme di comunicazione è la prima regola per un approccio realmente inclusivo, anche nel rispetto della normativa di riferimento in tema di non discriminazione.

11.30 **Le parole che “contano”: il linguaggio inclusivo tra rispetto e sicurezza psicologica**

11.50 **Ogni diversità ha il suo linguaggio: intercettarne i contenuti significa comprenderne le potenzialità**

12.10 **La prospettiva giuridica della diversità e dell'inclusione**

12.30 **L'importanza del linguaggio inclusivo anche durante l'epidemia**

12.50  *Domande e riflessioni*

13.00  *Break*

14.00 **SECONDA SESSIONE OPERATIVA
LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE: LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO INCLUSIVO**

La pandemia ha costretto ciascuno di noi a misurarsi con le proprie competenze digitali per colmare il distanziamento sociale. La digitalizzazione e le nuove tecnologie sono diventate fondamentali per tutti gli ambiti della vita e in questo contesto, il quadro giuridico di riferimento in tema di accessibilità e fruibilità assume una portata ancor più ricca di significati. Nuove tecnologie e inclusione digitale possono essere potenti alleate, purché resti sempre alta l'attenzione al momento relazionale, trovando le giuste chiavi di lettura rispetto alle esigenze di tutte le fasce della clientela e un buon equilibrio tra fisico e digitale, dando pieno significato al concetto di diversità e inclusione.

14.20 **Come agire per favorire l'innovazione e l'accessibilità delle imprese?**

14.45 **Ridurre il divario tra le competenze digitali della popolazione: prospettive di maggior inclusione nella banca digitale**

15.10 **Il “design” dell'esperienza d'uso. Progettare esperienze di valore per utenti e aziende**

15.30 **La valorizzazione della Diversity come strategia di inclusione**

15.50 **Siti online e pubblicazioni accessibili a tutti**

16.10 **La potenza della voce nelle emozioni**

16.30 *Chiusura dei lavori e arrivederci a domani*

 **SECONDA GIORNATA • 29 ottobre 2021**

10.00 **APERTURA DEI LAVORI ED EVIDENZE DELLA GIORNATA PRECEDENTE**

10.10 TERZA SESSIONE OPERATIVA

CANALI, COMUNICAZIONE E RELAZIONE PER FAVORIRE INCLUSIONE E BUSINESS

In un contesto dove il confine tra fisico e digitale è sempre più sfumato e gli approcci fisico-digitali sono sempre più diffusi, le aspettative e le esigenze dei consumatori di diverse fasce generazionali guidano l'innovazione della relazione inclusiva con la banca arricchendosi di opportunità grazie al digitale anche nel territorio fisico. Il punto vendita si innova per far diventare più forte il legame tra azienda e cliente. Tecnologia e design contribuiscono a rendere l'esperienza del consumatore coinvolgente. A condizione che il servizio offerto includa tutti.

10.30 **L'agenzia come volano di iniziative di educazione digitale a favore dei clienti "maturi"**

10.50  Domande e riflessioni

11.00  Break

11.10  FOCUS
Mercato retail, punti vendita e design universale

12.00  FOCUS
Esperienze internazionali finanziarie per costruire una nuova relazione umana nel mondo fisico

12.50 *Riflessioni conclusive*

13.00 *Chiusura dei lavori e arrivederci al 2022*