



ABISERVIZI  **ABI**
FORMAZIONE

LA COMUNICAZIONE IN BANCA TRA NUOVI SPAZI E NUOVI TEMPI

SEMINARIO 1 • 30 settembre 2021

LA COMUNICAZIONE DELLA BANCA • “PERCHÉ E COME LO DICIAMO AGLI ALTRI”

Qual è oggi lo spazio di incontro e di visibilità/interazione della banca con i clienti, gli stakeholder? Quali le evoluzioni durante l'emergenza e con quali risultati? Alcune caratteristiche della comunicazione del periodo di emergenza stanno tendendo a consolidarsi o si sta già evolvendo verso nuove forme?

Apertura dei lavori

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI**



KEYNOTE SPEECH

La sovrabbondanza comunicazionale e l'infodemia: il rischio del “contagio” informativo

Derrick de Kerckhove, Sociologo, Accademico e Direttore Scientifico **Media Duemila/TuttiMedia**

La fine di alcune retoriche e gli asset dei paradigmi comunicativi nascenti: il rinnovato ruolo della qualità del contenuto e della competenza

Arnaldo Funaro, Founder **Mission To Heart**



Intervista a tu per tu con chi vive la comunicazione nel mondo finanziario

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI** – *intervista* – **Antonella Dragotto**, Direttore Vice Capo Servizio Comunicazione **Banca d'Italia**; Consulente per la Comunicazione e le Relazioni esterne **IVASS**



TAVOLA ROTONDA • LA PAROLA ALLE BANCHE

Coordinano: **Daniela Vitolo**, Ufficio Studi **ABI** e **Chiara Mambelli**, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI**

Le narrazioni efficaci nella fase emergenziale: le parole “parlanti”

- La digitalizzazione e le nuove tecnologie: l'empatia digitale all'interno della propria brand proposition
- I concetti che hanno caratterizzato la comunicazione aziendale nel momento della crisi sanitaria
- Il processo di engagement: dal riconoscimento identitario alla condivisione di valori e obiettivi

Cosa ci resterà della gestione emergenziale?

- Trasparenza, coerenza, competenza, affidabilità, inclusione: la comunicazione verso gli stakeholder
- Ricerca della prossimità tramite contenuti d'impatto
- La comunicazione di prossimità e di territorio: l'importanza delle community e degli ambassador
- Dalla carta, al mobile, dai social alla chat: l'importanza dell'allineamento di tutti i punti di contatto con i clienti al modello di comunicazione aziendale
- Nuovi trend: la ricerca della fiducia

Relatori già confermati:

Sabrina Bianchi, Responsabile Brand e Marketing Communication **BPER Banca**

Stefano Cioffi, Responsabile Servizi Digitali e Open Banking **Banco BPM**

Roberto De Agostini, Head of Media e Public Relations **Banca Mediolanum**

Rossella Dituri, Responsabile Comunicazione **Banca Popolare di Puglia e Basilicata**

Luciano Lucci, Responsabile Immagine **Banca Fideuram**



La comunicazione semplice con le AACC (Associazione dei Consumatori)

Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI** – *intervista* – **Dario Giordano**, Esperto Ufficio Legale Nazionale U.Di.Con. – **Unione per la Difesa dei Consumatori**

Nuovi bisogni e aspettative delle persone nello scenario post-pandemia: gli impatti sulla comunicazione

Daniela Vitolo, Ufficio Studi **ABI**

Federica Aceto, Service Line Leader Customer Experience **Ipsos**



FOCUS • IL CONFRONTO CON GLI ALTRI

Coordina: **Federica Aceto**, Service Line Leader Customer Experience **Ipsos**

- Come è cambiato lo storytelling verso l'esterno
- L'importanza del legame tra le aziende e la comunità, e il riconoscimento dello scopo

Relatori in via di definizione

SEMINARIO 2 • 1° ottobre 2021

LA COMUNICAZIONE IN BANCA • “PERCHÉ E COME CE LO DICIAMO”

Quali strategie di comunicazione interna hanno adottato le banche durante la crisi sanitaria e quali gli obiettivi? Quali le attività che hanno assorbito gli esperti interni e quali le sfide più rilevanti? E quali impatti ha provocato questo periodo prolungato di emergenza sulla comunicazione verso i dipendenti? Obiettivo della giornata è individuare i flussi di comunicazione interni e le nuove esigenze organizzative per estrapolare le prassi emergenti, capitalizzare le novità e gli apprendimenti emersi durante la crisi per mettere a fattor comune errori e novità come strumento per affrontare le sfide future.

Apertura dei lavori

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI**

Sara Aguzzoni, Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI**



KEYNOTE SPEECH

La comunicazione in azienda al tempo della crisi sanitaria perché e come è cambiata: presentazione di uno studio

Alessandra Mazzei, Direttrice del Centre for Employee Relations and Communication (CERC) **Università Iulm di Milano**

Rapporto e coerenza del binomio comunicazione interna/esterna

Relatore in attesa di conferma



La comunicazione interna con i dipendenti e i collaboratori: il ruolo cruciale e strategico per creare valore e alimentare il senso di appartenenza durante l'emergenza

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI** – *intervista* – **Andrea Zorzi**, Head of Internal Communications **Intesa Sanpaolo**



TAVOLA ROTONDA • LA PAROLA ALLE BANCHE

Coordina: **Ildegarda Ferraro**, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione **ABI**

La comunicazione interna ai tempi del Covid

- Rinnovata attenzione al benessere del personale in azienda
- Formare i comunicatori
- Verifica e misurazione dell'efficacia della comunicazione
- Non solo tanta tecnologia. Non solo una questione di creatività
- Integrazione tra nuovi strumenti e canali di comunicazione: la centralità dell'intranet
- La strategia comunicativa e la promessa ai dipendenti: vicina alla propria storia e credibile
- Come creare comunicazione empatica e innovativa: il problema dell'attenzione

Relatori già confermati:

Giorgio Agagliati, Senior Expert, Group Internal Communications Dept. **Intesa Sanpaolo**

Andrea Friggeri, Internal Communication Manager **Credem**

Eugenio Lanzetta, Responsabile Comunicazione Interna **Banca Sella Holding**

Angela Pierro, Head of Corporate Reputation, Information & Internal Communications **BNL Gruppo BNP Paribas**

Marco Reggino, Responsabile Servizio Comunicazione e Knowledge Sharing **FederCasse**

Lucia Saracco, Internal Communication Manager **Santander Consumer Bank**



FOCUS • IL CONFRONTO CON GLI ALTRI

Coordina: **H2O**

- L'innovazione è qui per restare
- L'importanza del legame tra le aziende e la comunità e il riconoscimento dello scopo

Relatori già confermati:

Lorena Franzini, Head of Internal Communication, CSR & Quality **WIND Tre**

Fabio Gabbiani, Consulente per la Direzione Formazione e Comunicazione Interna **Gruppo Carrefour**



FOCUS • VERSO LA COMUNICAZIONE “PHYGITAL”

Coordina: **H2O**

- Il concetto di comunicazione “ibrida”
- Mappa collaborativa della nuova comunicazione Phygital: identifichiamone insieme le caratteristiche

Cecilia Giobbe, Responsabile Development & Learning Risorse Umane **SACE**

Davide Rigoni, Founder & CEO **iCense** e Docente di Neuromarketing Hult **International Business School London**

Piero Polidoro, Docente di Comunicazione, Innovazione ed experience design **LUMSA**