



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?

#### 10:00 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**

**Davide Giannini** - Responsabile Digital Marketing **Banco BPM**

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

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



#### 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

**Adelaide Raia**, General Manager **Bolton Group**

**Paolo Contenti**, Branding and Communication Manager **Eni gas e luce SpA Società Benefit**

#### 16:30 Chiusura della prima giornata

## 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.

#### 10:00 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**  
**Giovanni Vannini**, Docente **IUSVE** e Partner **Next Strategy**

 **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 Reggio**, Responsabile Servizio Comunicazione e Knowledge Sharing **Federcasse**  
**Lucia Saracco**, Internal Communication Manager **Santander Consumer Bank**

 **FOCUS • IL CONFRONTO CON GLI ALTRI**  
**Coordina: Silvio Malanga**, Fondatore e Amministratore **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**, Internal Communication & Corporate web Director **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**

#### 16:30 Chiusura dei lavori