

In collaborazione con



CSS lab  
Customer & Service Science lab

## Valorizzare il cliente interno

Lavoratori stranieri e imprese a confronto

23 aprile 2010

Per informazioni  
CSS lab  
Tel. 02 5836.3520  
[www.csslab.unibocconi.it](http://www.csslab.unibocconi.it)

La partecipazione è gratuita.  
Iscrizione obbligatoria online  
[www.unibocconi.it/eventi](http://www.unibocconi.it/eventi)  
entro il 21 aprile

# Bocconi



Università Commerciale  
Luigi Bocconi

Via Sarfatti 25  
20136 Milano

Si ringrazia



MiMeC  
Master in Marketing  
e Comunicazione

ore 9.00-13.00  
Aula N02  
Piazza Sraffa 13

**Il colloquium affronta una prospettiva di generazione di valore per il cliente interno.**

Osservando come nel 2009 i flussi migratori abbiano collocato l'Italia al terzo posto in Europa per presenza di soggiornanti stranieri, il colloquium permetterà di riflettere sul potenziale competitivo che questi particolari clienti interni possono portare alle imprese che li impiegano.

A oggi, i lavoratori stranieri sono per lo più inseriti in posizioni dequalificate e con scarso potenziale di crescita.

Considerando tuttavia che i tassi di scolarità dei migranti sono quasi il doppio di quelli medi italiani (12,1% contro

il 7,4%), a un brain drain a danno dei paesi di loro provenienza, si associa così un brain waste, internamente al mercato del lavoro italiano.

Diversamente, i dipendenti stranieri potrebbero supportare il marketing sia nella lettura dei bisogni espressi già oggi dai consumatori "etnici" in Italia, il cui valore di mercato è stimabile nell'ordine dei 40 miliardi di euro annui, sia accompagnare le traiettorie di creolizzazione dei consumi da parte dei clienti italiani.

L'evento ha quindi per oggetto l'apertura di un dibattito, il più possibile critico, multidisciplinare e realistico, sul ruolo della diversità culturale ed etnica nel mercato del lavoro italiano.

**9.00 Registrazione dei partecipanti**

**9.30 Mercato del lavoro e diversità etnico-culturale**

Coordina

**Luca M. Visconti**

Direttore MiMeC Master in Marketing e Comunicazione, Università Bocconi

**L'UNAR e il contrasto della discriminazione razziale in Italia**

**Massimiliano Monnanni**

Direttore UNAR, Ministero delle Pari Opportunità

**Italia, una storia a parte: "eccezioni" e buone prassi made in Italy**

**Luca M. Visconti**

Direttore MiMeC Master in Marketing e Comunicazione, Università Bocconi

**Verso il management interculturale: l'applicazione in ambito scolastico**

**Enzo M. Napolitano**

Presidente Etnica

**Il lavoro autonomo e l'imprenditoria straniera: l'esperienza della Fondazione Ismu**

**Egidio Riva**

Responsabile lavoro autonomo e imprenditoria, Fondazione Ismu

**11.15 Coffee break**

**11.30 Tavola rotonda**

**Lo stato dell'arte tra mondo imprenditoriale e attori istituzionali**

Coordina

**Simona Cuomo**

Coordinatore Osservatorio Diversity Management, SDA Bocconi

**Una lunga storia chiamata Ikea**

**Simona Scarpaleggia**

Vice Amministratore Delegato Ikea Italia

**Diversity management e sostenibilità**

**Sabina Ratti**

Vice President Sostenibilità eni SpA

**Diversitalavoro: un esempio di discriminazione positiva**

**Marco Buemi**

Esperto UNAR

**La Carta delle Pari Opportunità**

**Gianfranco Romano**

Responsabile Progetti Diversity  
Fondazione Sodalitas

**13.00 Chiusura dei lavori**