

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 5836.3510
www.csslab.unibocconi.it

La partecipazione è gratuita.
Iscrizione obbligatoria online
www.unibocconi.it/appuntamenti

Bocconi



Università Commerciale
Luigi Bocconi

Via Sarfatti 25
20136 Milano

Si ringrazia



MiMeC
Master in Marketing
e Comunicazione

Aula Magna
via Gobbi 5
ore 9.00-13.00

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

Francesco Billari

Direttore Centro "Carlo F. Dondena" per la ricerca sulle dinamiche sociali, Università Bocconi

La valorizzazione della diversità in un quadro europeo: il ruolo della FRA - Fundamental Right Agency

John Wrench

Senior Scientific Officer Fundamental Right Agency

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

Enzo M. Napolitano

Presidente Etnica

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