

IL TEMA

Sono arrivate 2 Nuove Economie

ECONOMIA DELLE EMOZIONI E ECONOMIA DELLA CONOSCENZA

Nel corso degli ultimi mesi mi sono dedicato allo studio di due nuove tendenze che sono destinate a sconvolgere positivamente la scena economica mondiale: l'economia delle emozioni e l'economia della conoscenza.



La prima si basa su un'idea estremamente semplice: l'imprenditore e, insieme a lui, la sua azienda, il suo staff e i suoi prodotti devono **trasformare le vite dei clienti dando loro qualcosa che non è dovuto**. Per spiegarla meglio prendo in prestito la definizione che Seth Godin, uno dei più autorevoli pensatori nel campo del management e dell'economia, dà della **passione**: "il desiderio, l'insistenza e la volontà di FARE UN REGALO". L'azienda deve imparare a sorprendere i propri clienti con offerte, regali, vantaggi che non si aspettano, deve preoccuparsi di generare, prima di ogni altra cosa, il successo del proprio cliente. La leadership di mercato non si ottiene più soddisfacendo al meglio le esigenze, ma generando emozioni positive, inattese, e non dovute.

L'economia della conoscenza, invece, non è la solita vecchia storia dello studio e dell'approfondimento (che resta comunque un ottimo strumento di crescita personale e professionale) bensì una nuova tendenza che interpreta **l'azienda come centro di distribuzione e sviluppo di know-how**. E' solo generando e condividendo conoscenza che l'impresa diventa **cuore pulsante di alleanze basate sulla responsabilità e sulla collaborazione**. Il mio consiglio è di APRIRE L'AZIENDA, permettere ai visitatori di conoscerla, apprezzarla, prenderla a esempio. Investi nelle relazioni con il cliente, in un CUSTOMER CARE che dedica tempo al cliente, lo ascolta con interesse perchè "ogni volta che il cliente ci chiama abbiamo la possibilità di sorprenderlo" (Tony Hsieh, giovanissimo fondatore di Zappos, la prima e maggiore azienda di vendita di scarpe on-line, made in USA).

LA TESTIMONIANZA

I soldi vanno dove le persone creano emozioni

L'OPINIONE DI EUSEBIO GUALINO, AD DI GESSI SPA

Era la metà del 2010 e ancora tutti si chiedevano dove fossero finiti i soldi.

Confrontandomi con l'imprenditore e amico Eusebio Gualino, AD di Gessi SpA, una delle più importanti aziende produttrici di rubinetti di alto livello, è emersa l'unica ragione possibile, reale e più che mai vera: i soldi vanno dove le persone creano emozioni.

Le aziende devono produrre emozioni, generare rapporti con i clienti basati sempre di più su sensazioni positive, su esperienze uniche e memorabili.

I soldi hanno una calamita: le emozioni!

Il 20 e 21 Gennaio 2011 approfondiremo insieme a Eusebio Gualino il tema delle emozioni.
NON MANCARE.

Per informazioni scrivi a eventispeciali@osmanagement.it

Ricevi questa newsletter perchè sei iscritto alla mailing list www.paoloruggeri.it Lo scopo delle mie e-news è approfondire progetti, condividere tematiche manageriali, tendenze e idee personali e aziendali di successo. Se vuoi saperne di più sugli argomenti trattati, scrivi senza impegno a info@osmanagement.it