SCHEDA DEL MODULO

Esperienza cliente: migliorarla partendo da ciò che funziona

Modulo adattivo | ~20 min

La maggior parte dei progetti di miglioramento parte dall'elenco di ciò che non va – e il team ne esce scoraggiato, spinto da un'energia fatta di preoccupazione che si spegne quando cala la pressione. Questo modulo insegna il cambio di prospettiva su cui si fonda l'Appreciative Inquiry di David Cooperrider: partire da ciò che già funziona per costruire l'esperienza cliente di domani. Un metodo in cinque fasi, illustrato dall'inizio alla fine da un caso guida; per avviarlo basta un semplice workshop di due ore.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Comprendere perché un cambiamento guidato dalla preoccupazione si esaurisce e cosa cambia un punto di partenza apprezzativo.

02 Svolgere le cinque fasi dell'approccio – Definizione, Scoperta, Divenire, Decisione, Diffusione – su un tema del team.

03 Formulare le domande apprezzative che orientano il team verso i suoi successi, perché il team riflette nella direzione della domanda posta.

04 Avviare l'approccio alla propria scala, da manager o collaboratore, con un semplice workshop di due ore.

DESTINATARI

Manager e team al servizio di clienti, utenti o beneficiari, che vogliono far crescere l'esperienza offerta.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1 **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.

2 **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.

3 **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.

4 **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.

5 **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Approccio apprezzativo / Appreciative Inquiry (David Cooperrider, con Suresh Srivastva, Case Western Reserve University, 1987)
- Ciclo delle 5 D: Definizione, Scoperta, Visione, Decisione, Diffusione (adattato dal ciclo 4D/5D di Cooperrider & Whitney)
- Intervista apprezzativa in coppia – pratica canonica dell'Appreciative Inquiry, fase Discovery
- Domande tipo Scoperta/Visione e formato «workshop di 2 ore per iniziare» – metodo Afthonios

FONTI & RIFERIMENTI

- Cooperrider & Srivastva, «Appreciative Inquiry in Organizational Life», 1987, Case Western Reserve University – origine dell'approccio
- British Airways: caso dei bagagli smarriti riformulato come «esperienza di arrivo eccezionale» (Whitney & Trosten-Bloom, The Power of Appreciative Inquiry, Berrett-Koehler, 2003)
- Costruzionismo sociale, ispirato a Kenneth Gergen
- Stouten, Rousseau & De Cremer (2018) – sintesi dei fattori di successo del cambiamento

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 13 ottobre 2026