

7 NOVEMBRE 2013  
AUDITORIUM DON GIACOMO ALBERIONE  
VIA GIOTTO 36 MILANO



# Consumer and buyer experience 2013

**BUYING E CONSUMER HABITS**  
SCOPRIAMO UN MONDO  
IN CONTINUA EVOLUZIONE

La partecipazione al Convegno è gratuita  
**Iscrizioni aperte fino al 31 Ottobre 2013**  
sul sito [www.assirm.it](http://www.assirm.it)

Per informazioni:  
[comunicazione@assirmservizi.com](mailto:comunicazione@assirmservizi.com)  
Tel. 02 58315750

**Ufficio Stampa - eos comunica**

Paolo Monti +39 393 9802757  
[paolo.monti@eoscomunica.it](mailto:paolo.monti@eoscomunica.it)  
Daniela Mase +39 393 9540522  
[daniela.mase@eoscomunica.it](mailto:daniela.mase@eoscomunica.it)



**8.45 - 9.15**

Accredito partecipanti e Welcome Coffee

**9.15 - 9.30**Apertura lavori e saluti del Presidente Assirm - *Umberto Ripamonti***I SESSIONE - ORIENTARSI, SCEGLIERE E COMPRARE  
DENTRO E FUORI LA RETE**Modera *Guendalina Graffigna*, Vice Direttore Centro Studi Assirm,  
Professore Aggregato Università Cattolica di Milano**9.30 - 9.50****ROPO AL QUADRATO: I FLUSSI WEB-TO-STORE  
E STORE-TO-WEB**Adriana Ripandelli, Chief Executive Officer - Grand Union Italia  
*Marco Ghiotti*, Technical Account Manager - Toluna**9.50 - 10.10****IL PROCESSO DI RICERCA ED ACQUISTO NEL FINANCE  
E LA RELAZIONE ON-OFFLINE (ROPO): UN CASO EUROPEO***Fabrizio Andreose*, Account Director - TNS**10.10 - 10.30****CUSTOMER EXPERIENCE: IL PERCORSO EMOZIONALE  
TRA LE AZIENDE E I CONSUMATORI ONLINE E OFFLINE***Clara Salmeri*, Qualitative Research Manager - Doxa  
*Pietro Parente*, Vice President Customer Experience Improvement -  
Telecom Italia**10.30 - 10.45** Q&A**10.45 - 11.15** Coffee BreakVia Mercalli, 11 - 20122 MILANO  
tel. 02 58.31.57.50  
fax 02 58.31.57.27  
www.assirm.it**II SESSIONE - PROSPETTIVE DIFFERENTI E DIFFERENZIANTI**Modera *Elisabetta Gentili*, Consigliere Assirm, Vice Direttore Generale *Pragma***11.15 - 11.30****MULTICANALITA': IL CONSUMATORE É PRONTO E VOI?***Marco Cuppini*, Research and Communication Director - GS1 Italy | Indicod-Ecr**11.30 - 11.45****CAMPAGNE SOCIALI E SOCIAL MEDIA: VENDERE MOTIVAZIONI  
INVECE DI PRODOTTI E SERVIZI***Alberto Contri*, Presidente - Fondazione Pubblicità Progresso**11.45 - 12.00** Q&A**III SESSIONE - TRA RAZIONALITA' E IRRAZIONALITA' DELLE  
DECISIONI DI ACQUISTO**Modera *Tommaso Pronunzio*, Consigliere Assirm, Partner Ales Market Research**12.00 - 12.20****WEB BROWSING & PURCHASE ON THE STORE.  
RESISTENZE PSICOLOGICHE DI ACQUIRENTI NON-CONSUMATORI:  
LE MAMME CON BIMBI DA 0-36 MESI D'ETÀ***Salvatore Limuti*, Amministratore Delegato - Marketing Management  
*Giuseppe Siino*, Research Manager - Marketing Management**12.20 - 12.40****ASPETTI EDONICI E ASPETTI UTILITARISTICI NEL COMPORTAMENTO  
DEL CONSUMATORE: NUOVI STRUMENTI DI MISURA DI UN NUOVO  
CONCETTO DI ATTEGGIAMENTO***Alessandro Amadori*, Direttore - Coesis Research**12.40 - 13.00** Q&A e Chiusura Lavori**13.00 - 14.00** Light Lunch**Consumer and buyer  
experience 2013**