



**EX**



**E' una buzz word**

O forse no.

# REVERSE

human  
resources  
science

## Quitter's Market

Many factors have led to the historic quits levels—the ongoing pandemic, vaccine mandates and a strong candidate's market are just some considerations that may be leading more workers to put in their notice. The last 10 months of 2021—since March—saw the largest exodus of employees on record. **Hover over each line to see more details about the year and how many workers quit each month.**

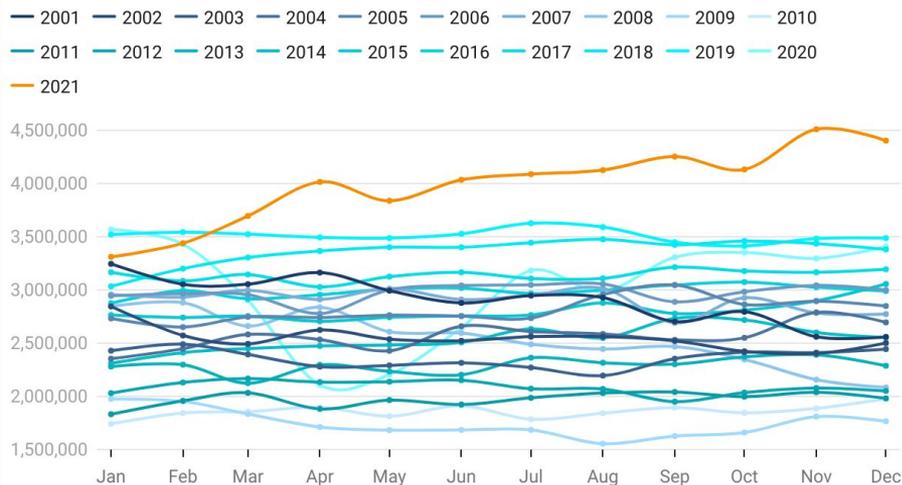


Chart: Mauro Whiteman • Source: U.S. Bureau of Labor Statistics, Job Openings and Labor Turnover Survey. • Created with Datawrapper





Problema

**le persone  
si  
dimettono**

Soluzione

**Dobbiamo far stare  
meglio le persone.  
Ché sennò poi se ne  
vanno.  
Facciamo EX.**

**REVERSE**

**Brevissima storia delle persone che è meglio se  
stanno bene  
the pursuit of happiness**

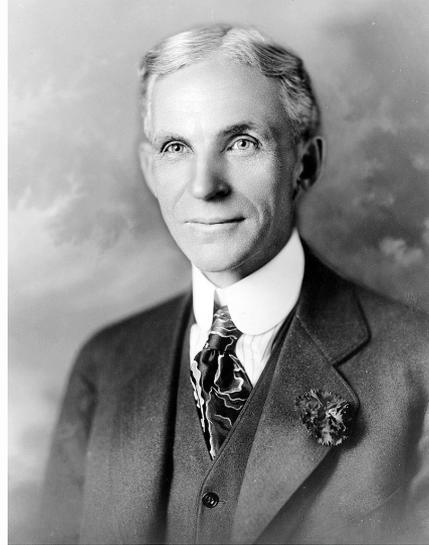


# The pursuit of happiness

---



Frederick Winslow  
Taylor



Henry Ford



Charlie Chaplin

# The pursuit of happiness

---

*“La fabbrica non può guardare solo all’indice dei profitti. Deve distribuire ricchezza, cultura, servizi, democrazia. Io penso la fabbrica per l’uomo, non l’uomo per la fabbrica.”*



# The pursuit of happiness

---



Adriano Olivetti



L. Page S. Brin

# The pursuit of happiness

---



Andy Grove



John Doerr



L. Page S. Brin

# The pursuit of happiness

---



Megadirettore galattico  
*Duca Conte Maria Rita Vittorio Balabam*

**REVERSE**

## il nostro percorso



# REVERSE



**REVERSE**

**il nostro percorso**

**UX + HR = EX**



REVERSE

# Perché sono qui?



REVERSE

# What is happiness?

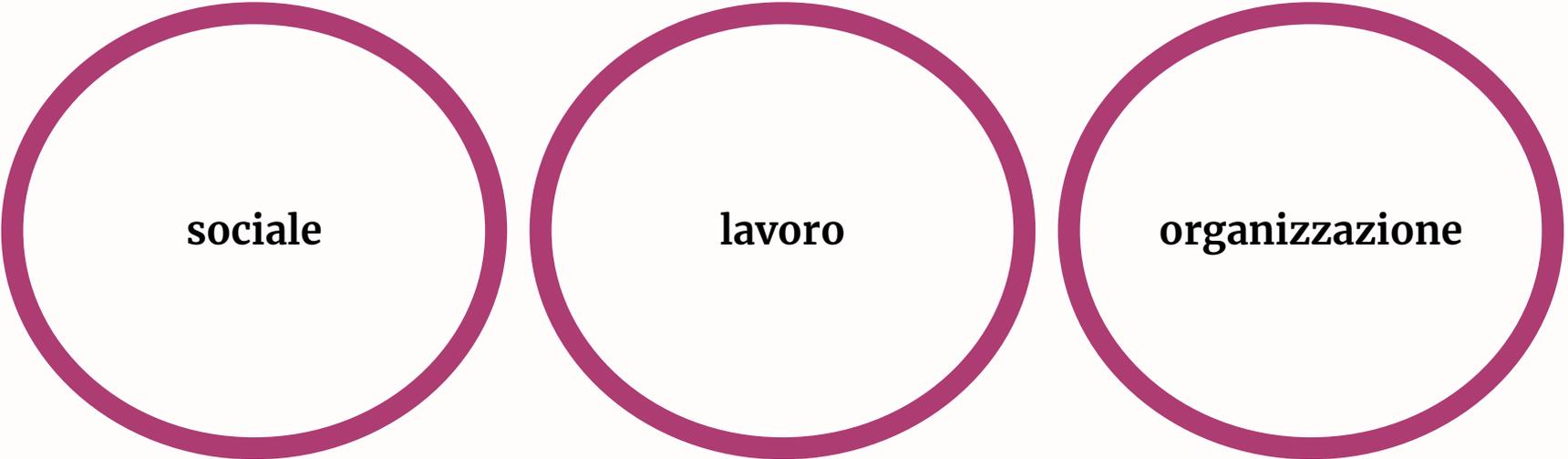
Is happiness  
relative?



# The pursuit of happiness

*3 macro aree da sistemare, 9 punti di attenzione in totale*

curare l'esperienza



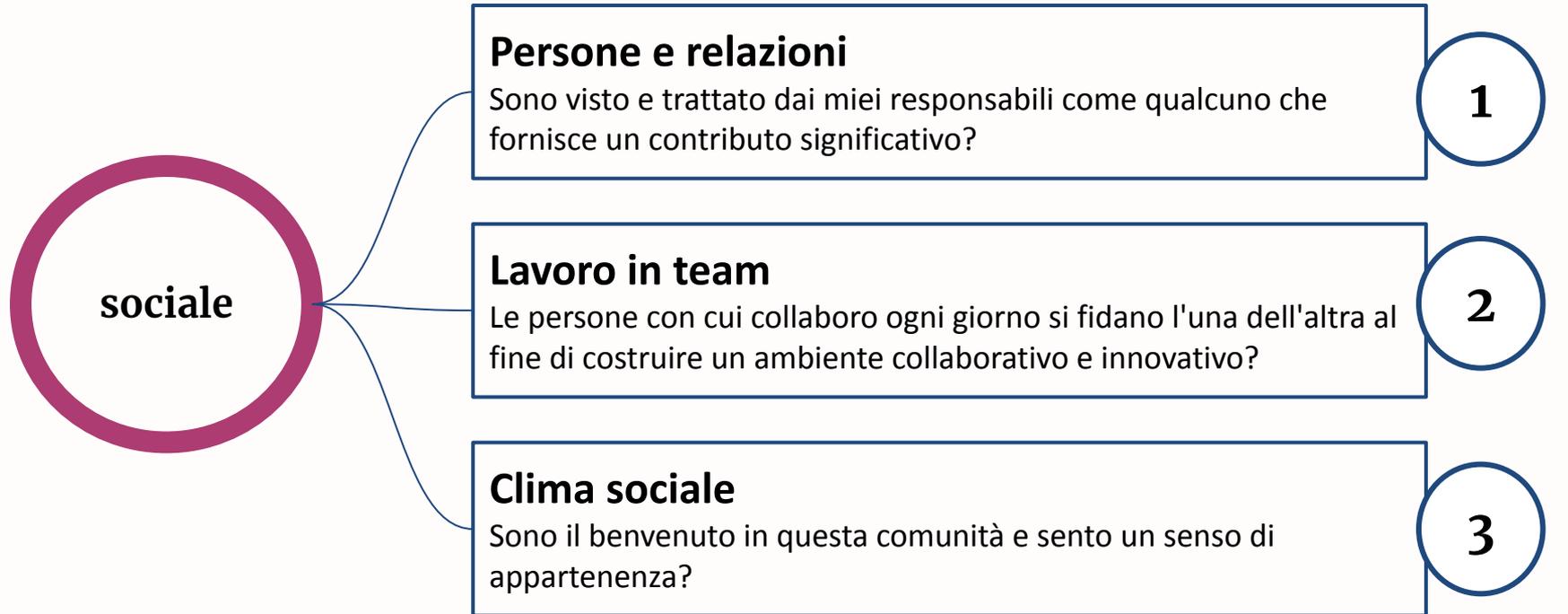
**sociale**

**lavoro**

**organizzazione**

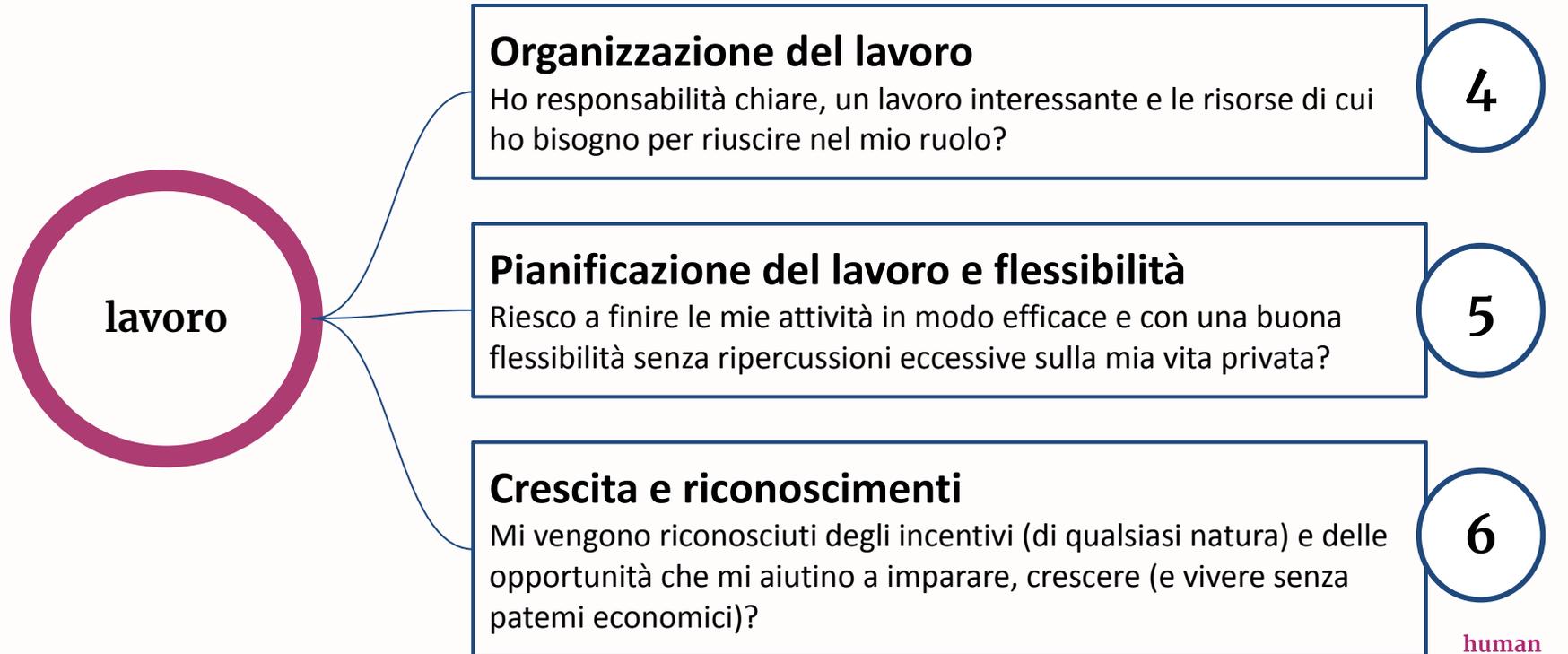
# The pursuit of happiness

---



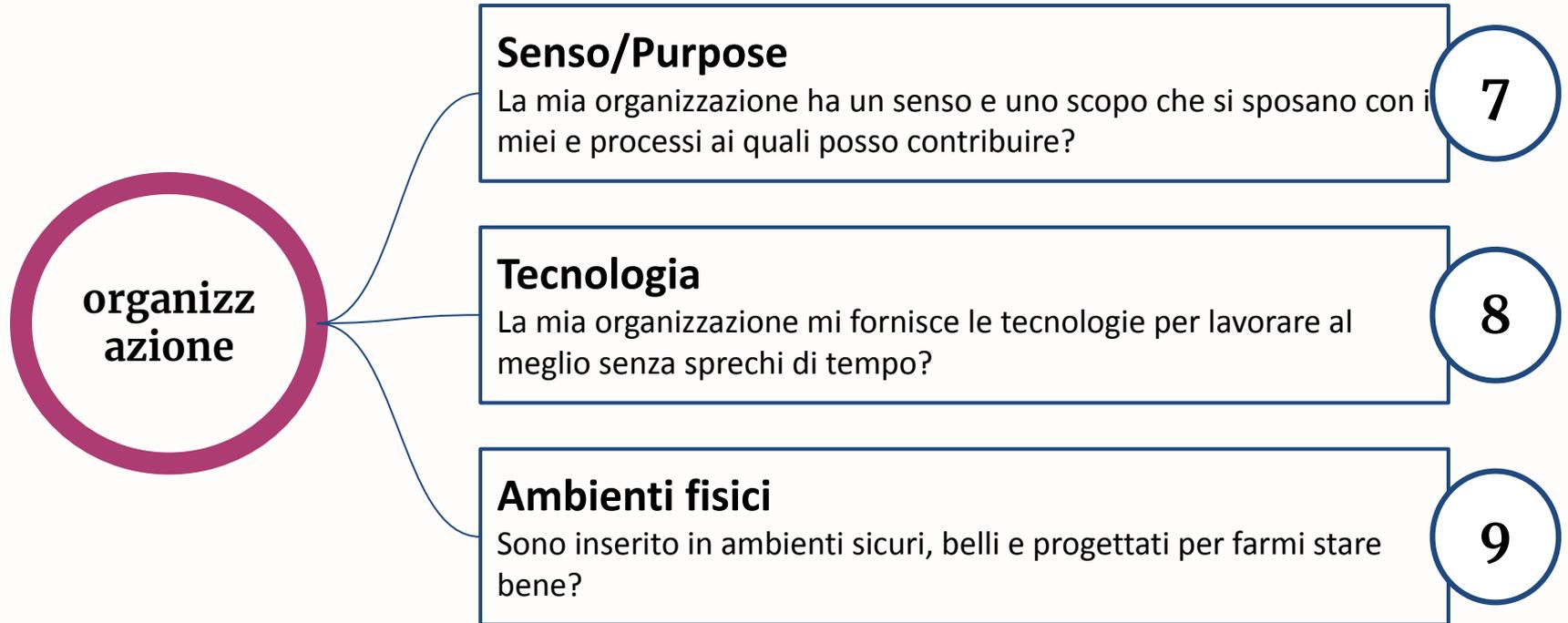
# The pursuit of happiness

---



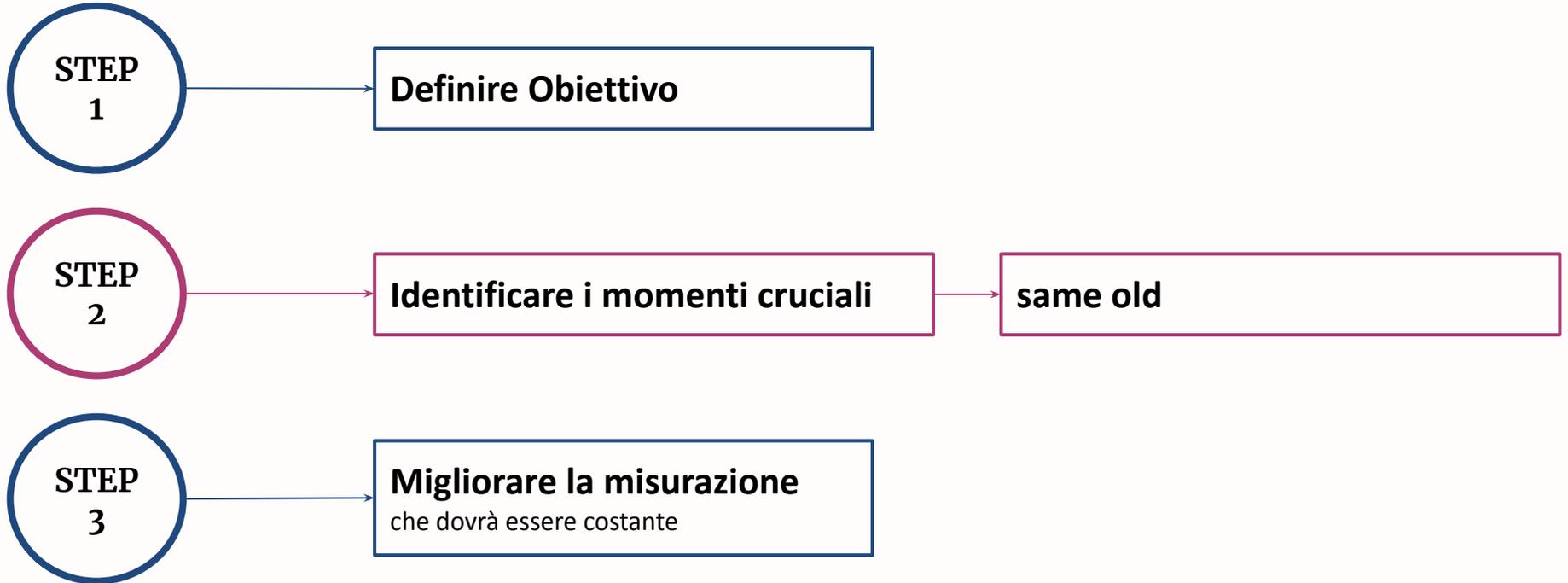
# The pursuit of happiness

---



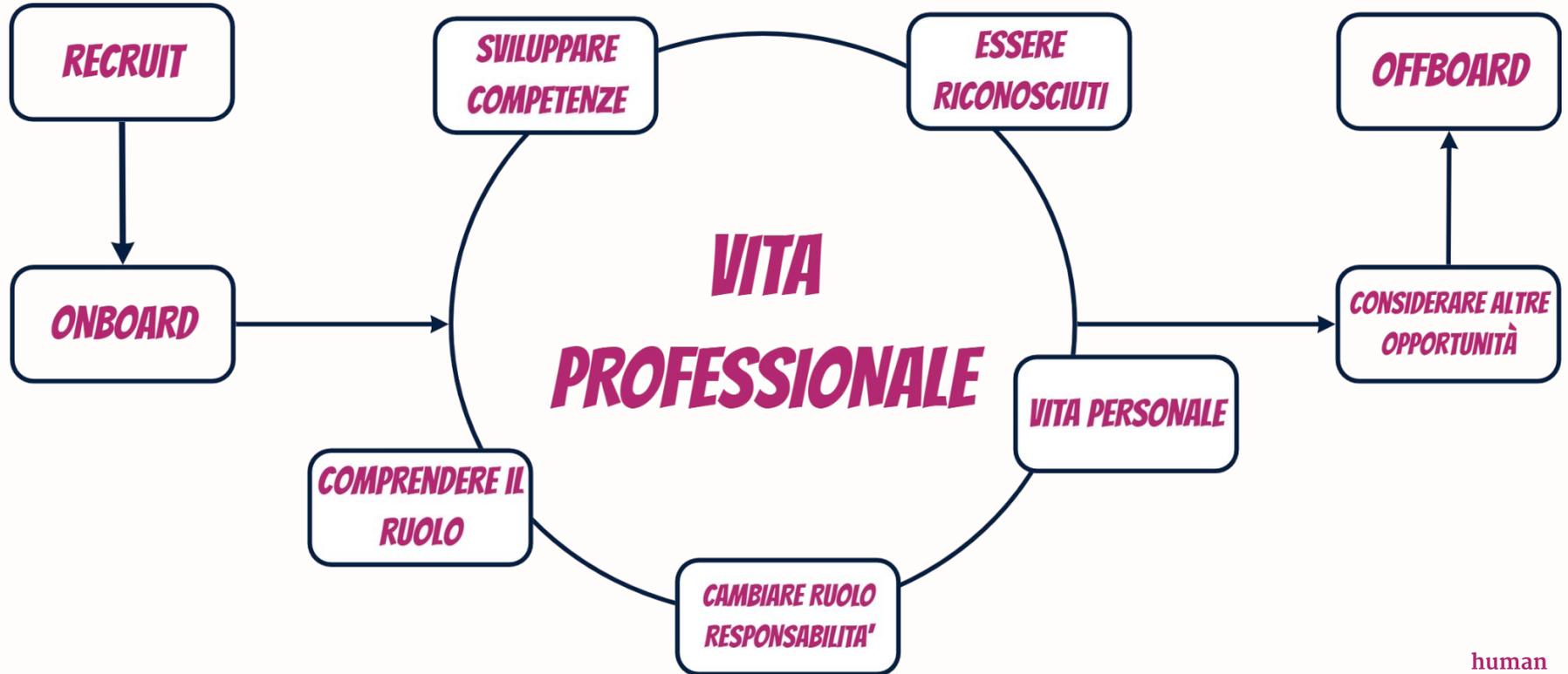
# Cose da fare

---



# Momenti cruciali

---



# Esempio personas

## Alessia

Recruitment Consultant  
@ Boutique dell'head hunting

3 anni di esperienza



Predisposizione al cambiamento



Esperienza nel settore



"VORREI CRESCERE MA DOVE  
SONO ORA NON CI SONO  
POSSIBILITÀ, ORMAI IL LAVORO È  
SEMPRE LO STESSO."

### Vita lavorativa e comportamenti

Lavora da 3 anni in una boutique di ricerca e selezione, si occupa principalmente del settore Manufacturing & Industrial. E' entrata con uno stage ma ormai **lavora in modo molto autonomo** da tempo e ottiene buoni risultati.

Il lavoro le piace ma **non vede possibilità di crescita a livello di responsabilità e mansioni** rispetto a quello che ha già raggiunto. Anche la **formazione aziendale è poca**.

Fortunatamente la sua figura è richiesta, quindi **tiene d'occhio gli annunci su LinkedIn** e quando viene contattata da qualche azienda valuta quello che le viene proposto, in particolare se sono realtà con più dipendenti rispetto a quella in cui si trova e con sedi anche all'estero.

# recruit

### Obiettivi

Non si definisce in ricerca attiva ma è pronta al cambiamento.

Cerca opportunità di crescita professionale.

Le piace la sua professione e vuole continuare a praticarla in un contesto più strutturato.

### Bisogni

Vuole lavorare in un'azienda attenta al benessere dei dipendenti e aperta all'innovazione e al cambiamento.

Vuole mettersi in gioco in un contesto più internazionale

Desidera cambiare azienda, pertanto predilige quelle che le danno feedback tempestivi durante il processo di selezione.

Sente il bisogno di una figura senior da cui imparare.

### Paure e frustrazioni

E' preoccupata dai carichi di lavoro delle realtà più grandi

Riceve molte proposte e non è sicura di quale scelta prendere: le piacerebbe fare un'esperienza in un'azienda leader di mercato ma alcune realtà più piccole le sembrano attrattive.

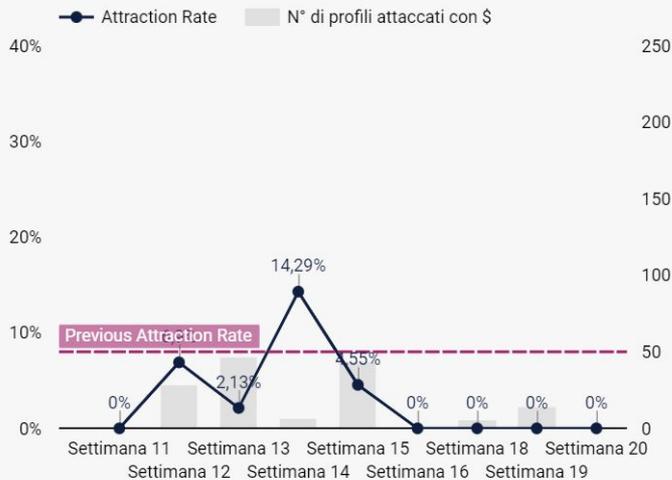
La parte che le piace meno del suo lavoro è quella più manuale, a suo avviso una perdita di tempo. Il tool che utilizza più spesso è xls.

Teme di andare a svolgere il ruolo da delivery "sotto traccia". Al contrario le piace il rapporto con i clienti e non vuole fare solo ricerca.

# Misurazione

## Attraction rate | Multinazionale

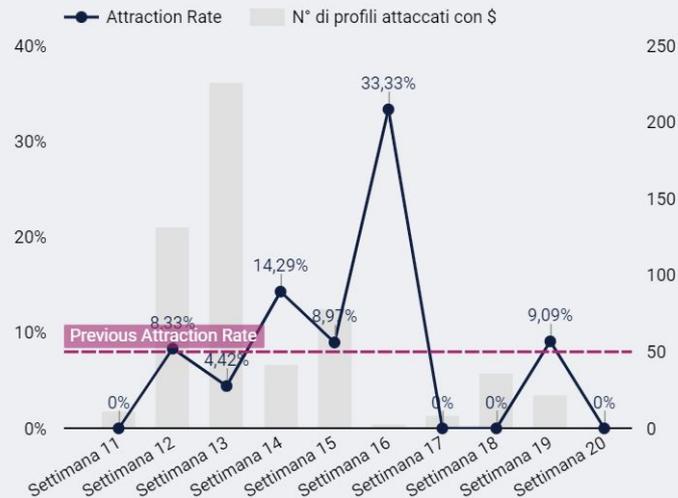
8% è la percentuale di riferimento calcolata sulla base di due settimane a campione del 2022 per i candidati mid-senior provenienti da aziende multinazionali.



This Week

## Attraction rate | Boutique

5% è la percentuale di riferimento calcolata sulla base di due settimane a campione del 2022 per i candidati mid-senior provenienti da aziende che consideriamo "boutique".



This Week



# Roadmap *saper fare* (Delivery ITA)

Cosa deve imparare un newbie nei primi 3 mesi di onboarding?

## Legenda

Quando: alla prima occasione primo mese secondo mese terzo mese

Aspetti su cui riscontri (e/o i newbies riscontrano) maggiori difficoltà: ●



Pensando a un onboarding di successo di un Talent Finder..

### Percorso di apprendimento

GIORNO 1

Primo incontro con Hound e LinkedIn Recruiter.

primo mese

### Quando e come impara

Imparare a usare LinkedIn Recruiter e Hound sia in maniera pratica che teorica attraverso il libretto formativo e i video.

Il Team Leader offre spunti più qualitativi che tecnici.

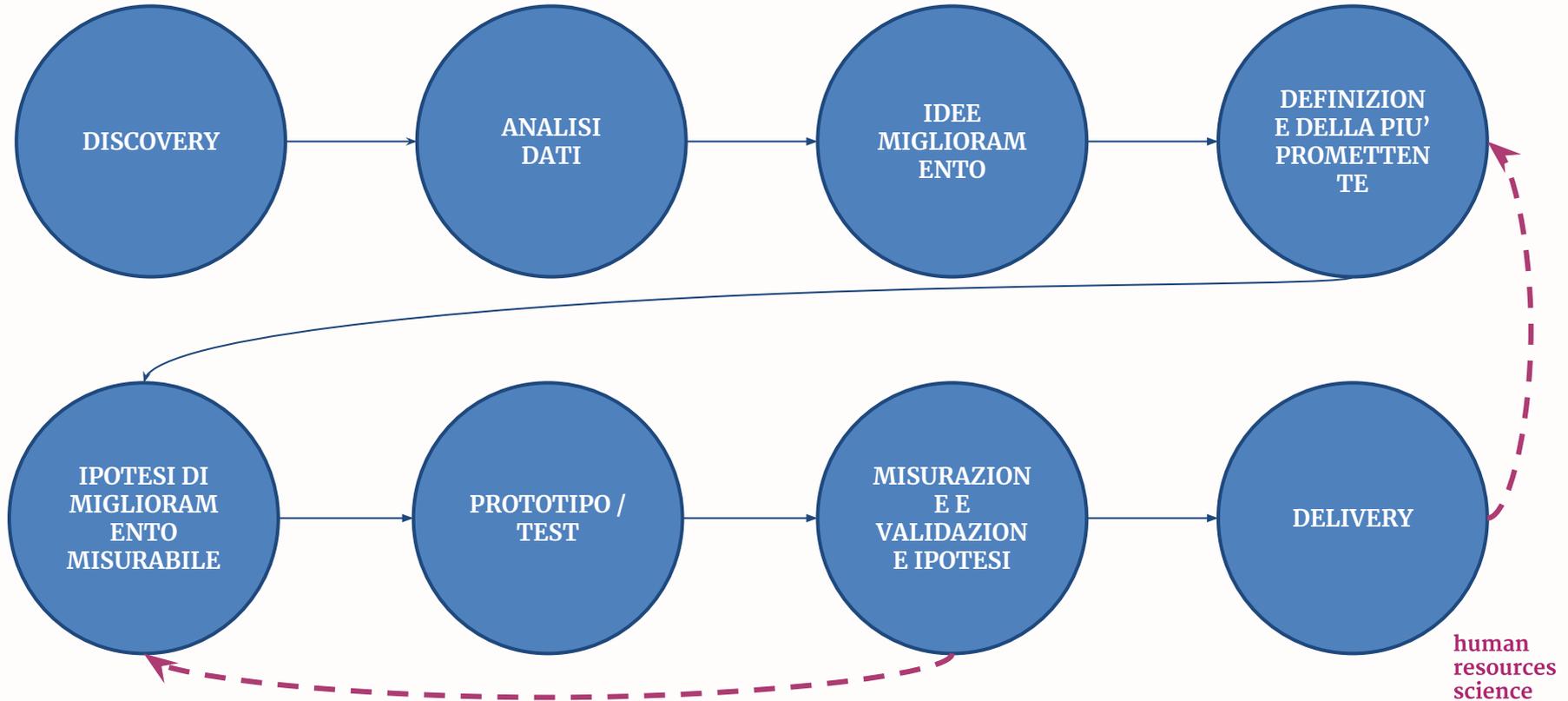
I Talent Finder chiedono come fare le cose. Spesso vengono incaricati di 10-15 chat durante la prima settimana. Le nuove problematiche più frequenti a cui possono dare indicazioni pratiche. Per non chiedere al personale più senior o al leader. Anche quando si sono formati. Questo momento viene fatto dal giorno 1.

### Criticità ●



# same old same old

---



**REVERSE**

human  
resources  
science

quando non  
sentiremo parlare di  
EX?



# Non è una buzz word

E' opportunità di business.

Non per noi.

# Job title trovati

The screenshot shows the LinkedIn Recruiter Lite interface. At the top, there's a navigation bar with 'RECRUITER LITE', 'Projects', 'Jobs', and 'Reports'. A search bar on the right contains the text 'Start or continue searching here'. Below the navigation bar, the search results are displayed. On the left, there's a sidebar with filters: 'Search history', 'Showing results for', 'Custom filters', 'Spotlights (Upgrade)', 'Job titles' (with 'Chief Employee Experience Officer' selected), 'Locations', and 'Workplace types'. The main content area shows 2.4K+ results. Two profiles are visible: SHADI WANKALI and Daniela Donati. Blue arrows point from the text 'Job title trovati' to the search bar, the 'Search history' filter, and the selected job title 'Chief Employee Experience Officer'.

in RECRUITER LITE Projects Jobs Reports

🕒 Search history  2.4K+ RESULTS You can only view up to 3rd degree connections ⓘ

Showing results for

☰ Custom filters ▼

Spotlights (Upgrade) in ^

Open to work (493)  
Are more likely to respond (525)  
Upgrade to Recruiter to access filters that help you find candidates most likely to respond.  
[Learn more](#)

Job titles Clear

Chief Employee Experience Officer +

Include: **Current or Past** ✎

Locations

+ Candidate geographic locations

Workplace types

+ Draws from open to work preferences

 **SHADI WANKALI** · 2nd  
Chief **Happiness** Officer (CHO)  
Milan, Lombardy, Italy · International Affairs

**Experience** CHIEF **HAPPINESS** OFFICER (CHO) at Samsol ltd · 2018 – Present  
FOOD AND BEVERAGE MANAGER at HOTEL ST GEORGE \*4 · 2016 – 2018  
HR MANAGER at Serio srl · 2014 – 2016  
[Show all \(5\)](#)

**Education** Azad University (IAU), Laurea magistrale  
DANESH, DIPLOMA

**Spotlights** [13 connections](#)

 **Daniela Donati** · 2nd in

People & Culture Manager | CHO Chief **Happiness** Officer | Digital HR | Talent Management | Diversity & Inclusion | Learning & Development  
Milan, Lombardy, Italy · Management Consulting

**Experience** People and Human Relations Lead at KindnessForBusiness · 2021 – Present  
HR Manager e Chief **Happiness** Officer at Centro Style S.p.A. · 2021 – 2021  
HR Manager at Blb hydraulic · 2018 – 2021  
[Show all \(8\)](#)

**Education** Talent Garden Innovation School, Digital HR Master · 2022 – 2022

# Definitions

---

Employee experience is a worker's perceptions about his or her journey through all the touchpoints at a particular company, starting with job candidacy through to the exit from the company. The company's physical workspace, culture and technology are all important components of the employee experience, which is often abbreviated as EX.

Employee experience is the way in which employees internalize and interpret the interactions they have with their organization, as well as the context that underlies those interactions.

Employee experience (which is often shortened to just “EX”) is an emerging business function focused on tracing how employees think and feel during every single touchpoint of their journey through the company. EX emerged as a direct response to a similar function you might have heard of: customer experience (or CX).



**La felicità è una scienza**

forse



# REVERSE

Sede legale:  
Piazza Sigmund Freud, 1  
20154 Milano MI

[www.reverse.hr](http://www.reverse.hr)

Milano - Bologna - Padova - Berlino - Parigi

