

Workshop

# IA generativa nella comunicazione strategica con il cliente

Periodo del corso	12 febbraio 2026
Durata	8 Ore
Erogazione	In aula
Edizione	I Edizione
Livello	Avanzato
Termine iscrizioni	23/01/2026

Data ultimo aggiornamento: 12/01/2026



L'Intelligenza artificiale, e in particolare quella generativa, occupa un ruolo sempre più preponderante in diversi contesti professionali, incluso quello bancario-finanziario. Uno degli ambiti maggiormente influenzati dalla proliferazione di strumenti di IA generativa (ad es. ChatGPT o Copilot) è senza dubbio quello della gestione della comunicazione strategica rivolta sia ai collaboratori interni sia alle relazioni con l'esterno (clientela, investitori, regolatori).

Unendo elementi concettuali, riflessioni critiche ed esercitazioni pratiche, il workshop offre ai partecipanti l'opportunità di familiarizzare con tecniche e strumenti di IA generativa (ad es. prompt engineering) e di valutare i rischi e le opportunità del loro utilizzo nel contesto della comunicazione strategica con la clientela Wealth Management. Premessa fondamentale del workshop è la centralità della fiducia alla base del Relationship Management, costruita e mantenuta dal consulente nel tempo attraverso un approccio strategico alla comunicazione, basato su dialogo, argomentazione e personalizzazione. L'IA generativa sarà presentata ed esaminata come un prezioso strumento a sostegno delle seguenti fasi della gestione della relazione:

1. Preparazione del dialogo: Training e simulazione con diversi tipi di clienti, gestione del disaccordo per identificare le migliori strategie comunicative (anticipare dubbi e obiezioni, rispondere a domande, motivare una proposta, giustificare una performance, comunicare una bad news, etc.)
2. Supporto al dialogo: Presentazione strategica e multimedial dell'informazione (visual support, repackaging, etc.)
3. Realizzazione del dialogo: Sintesi e valutazione dell'informazione e generazioni di raccomandazioni per il ribilanciamento del portafoglio e la preparazione di interazioni successive.

Il workshop presuppone da parte dei partecipanti una minima esperienza nell'uso di comuni strumenti di IA generative, quali ChatGPT o Copilot.

**Per garantire la massima efficacia didattica e la corretta personalizzazione del workshop, tutti gli iscritti saranno invitati a rispondere, online, in modo anonimo e in anticipo rispetto allo svolgimento, a poche domande.**

# **Obiettivi del corso**

Al termine del workshop il partecipante è in grado di:

- valutare i rischi e le opportunità dell'utilizzo dell'IA generativa nel relationship management
- interagire con strumenti di IA generativa per supportare la gestione del dialogo strategico con il cliente

## **Le ragioni per iscriverti**

Unendo elementi concettuali, riflessioni critiche ed esercitazioni pratiche, il workshop offre ai partecipanti l'opportunità di familiarizzare con tecniche e strumenti di IA generativa (ad es. prompt engineering) e di valutare i rischi e le opportunità del loro utilizzo nel contesto della comunicazione strategica con la clientela Wealth Management.

Premessa fondamentale del workshop è la centralità della fiducia alla base del Relationship Management, costruita e mantenuta dal consulente nel tempo attraverso un approccio strategico alla comunicazione, basato su dialogo, argomentazione e personalizzazione.

## **Il corso si rivolge a**

Certified Corporate Banker CCoB SAQ

Consulente alla clientela affluent SAQ

Consulente alla clientela individuale SAQ

Consulente alla clientela privata SAQ

Consulente alla clientela PMI SAQ

Certified Wealth Management Advisor CWMA SAQ

Consulenza Corporate Banking

Fiduciari

Gestione patrimoniale, Trustee & Asset management

Legal, Tax, & Compliance

Consulenza Retail Banking

Consulenza Wealth Management

## Tematiche trattate

ICT e tecnologie innovative (regtech, insurtech, etc), (Self) management e Leadership

## Costi

CHF 800

## Programma

1. Comunicazione e fiducia nel Wealth Management

2. Caratteristiche della comunicazione strategica nella gestione della relazione

3. IA generativa e il suo ruolo nella gestione della relazione: cenni

4. IA generativa al servizio della comunicazione strategica: rischi e opportunità

5. Strumenti di IA generativa e tecniche di utilizzo nel contesto della consulenza finanziaria

6. Applicazioni pratiche

## Ulteriori dettagli

Valido ai fini del mantenimento della certificazione di consulente alla clientela bancaria della Swiss Association for Quality (SAQ) per i profili:

- Wealth Management Advisor (**CWMA**)
- Consulente alla clientela Affluent (**AFF**)
- Consulente alla clientela individuale (**IK**)
- Consulente alla clientela privata (**PK**)
- Certified Corporate Banker (**CcoB**)
- Consulente alla clientela PMI (**KMU**)

**8 ore** (competenze tecniche e comportamentali)

## Interventi

DOCENTI:

**Rudi Palmieri:** Professore in Strategic Communication, Direttore del programma del Master in Strategic Communication, Condirettore del Language, Data and Society Research Centre (LANDS), Department of Communication and Media, Università di Liverpool, UK

**Elena Musi:** Professore in Communication and Media, Responsabile del programma del Master in Data Science and Communication, Direttore del Data, Discourse and Society Research cluster, Department of Communication and Media, Università di Liverpool, UK (DA REMOTO)

## Contatto

Nicola Donadio

[ndonadio@csvn.ch](mailto:ndonadio@csvn.ch)

091 961 65 20