

## Comunicare la Cultura: Formazione a Regola d'Arte per Triennale Milano



**Cristiano Rigoli**  
Responsabile Area Formazione

Triennale Milano rappresenta una delle istituzioni culturali più importanti a livello internazionale: grazie a design, arti sceniche, architettura e arti visive, offre esperienze di culture e lingue diverse in un solo posto ed in un solo tempo. Il progetto di Mercurio Misura, "Comunicare la Cultura: Formazione a Regola d'Arte per Triennale Milano" raccontato da Cristiano Rigoli, responsabile Area Formazione, ha avuto lo scopo di ridisegnare e valorizzare la customer experience attraverso un percorso di formazione dedicato al personale Triennale delegato alla cura della relazione con i visitatori.

### Raccontiamo questo percorso formativo

Il percorso ha coinvolto le figure professionali che presiedono ai principali luoghi di contatto con il pubblico: biglietteria, mediazione, bookstore, caffetterie, ristorante. Circa 60 persone, tra i 20 e i 40 anni, che rivestono un ruolo strategico nelle modalità di relazione, nella capacità di cogliere opportunità di vendita, cross selling e fidelizzazione. Persone che, insieme a mostre ed esposizioni, rendono unica l'esperienza

di un visitatore. Ad una fase di analisi preliminare, giugno 2023, costituita da mystery client, colloqui ed affiancamenti, sono seguiti sei seminari di formazione, tra luglio e ottobre 2023, dove dialogo, simulazioni, giochi di ruolo e role playing hanno offerto la possibilità di sperimentarsi, trovare soluzioni alternative, consolidare lo spirito di gruppo, sentirsi parte del mondo Triennale. Infine, due giornate di affiancamenti on the job hanno permesso di vedere all'opera le persone, offrendo feedback in tempo reale.

### Che obiettivi vi eravate posti?

La formazione ha permesso di prendere consapevolezza degli obiettivi del proprio ruolo, di comprendere quanto l'agire sul "come" permette di raggiungere risultati impensabili. In una realtà straordinaria come Triennale, dominata e concentrata sugli "oggetti", il **fattore umano è anche, determinante per esaltare la bellezza e la genialità dell'arte**. Inoltre, la maggior parte delle figure professionali non sono dipendenti diretti di Triennale, ma lavorando in Triennale sono stati coinvolti nel percorso. La scelta di Triennale di dare valore a tutti ha creato un'uniformità dello "Stile Triennale", adottando il fil rouge che contraddistingue la **formazione di Mercurio Misura** nel mettere sempre **"le persone al centro"**. Il visitatore deve trovare la medesima accoglienza in

ogni situazione e vivere un'esperienza piacevole, che non è solo generata dalla mostra che si sceglie, ma anche dai servizi che si offrono e dalle persone che li veicolano: a partire dalla biglietteria, alle guide, alla pausa relax in caffetteria o al ristorante interno. Ogni membro dello staff deve essere un facilitatore della visita e orientare il pubblico ai vari servizi offerti. Ogni settore promuove l'altro, creando al visitatore un'esperienza a tutto tondo. A progetto concluso, i referenti Triennale hanno rilevato nel personale il cambiamento nell'approccio al visitatore, nella proposta dei servizi, nell'entusiasmo nel vivere il proprio ruolo, nella capacità di trasmettere ai nuovi arrivati le nozioni e le soluzioni nate nel contesto della formazione.

### Cosa rappresenta il Premio?

Come Mercurio Misura apprezziamo molto questo Premio che riunisce enti e persone che fanno formazione con l'obiettivo di fare crescere le persone, con grande cura del metodo, con ricerca e innovazione e attenti alle esigenze delle nuove generazioni. Questo è il secondo anno che partecipiamo ed è il secondo anno che saliamo sul podio, l'anno scorso terzi classificati nell'Area Organizzazione e Risorse Umane con il progetto "La creazione del Center of Excellence per Ligabue Group". Questo Premio mette a frutto 65 anni di storia e di stile Mercurio Misura, sempre con "al centro le persone".

