



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

L'INNOVAZIONE DEL SERVIZIO IN LIBRERIA

XXIX Seminario di perfezionamento

22-27 gennaio 2012



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

GIORNATA INAUGURALE

22 gennaio 2012 – Domenica

- ore 15.30 Ritrovo degli allievi in albergo (The Westin Europa & Regina)
- ore 15.45 Partenza per la Fondazione G. Cini
- ore 16.00 **Inaugurazione ufficiale**
- Saluti di benvenuto: Pasquale Gagliardi, Achille Mauri, Inge Feltrinelli, Ulrico C. Hoepli, Paolo Pisanti
- Presentazione del Comitato Promotore: Achille Mauri
- Presentazione degli allievi: Romano Montroni
- Presentazione programma giornate 23-26 (lunedì-giovedì) e corsi monografici della Scuola UEM: Alessandro Baldeschi
- Presentazione programma giornata conclusiva 27 (venerdì): Inge Feltrinelli, Ulrico C. Hoepli
- ore 18.00 Rientro in albergo
- ore 20.15 Ritrovo nella hall e partenza per la cena

ore 20.30 - *Incontro con Cesare e Emanuela De Michelis – Marsilio Editori*

Fondazione Giorgio Cini
Isola di San Giorgio Maggiore
Venezia



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

PRIMA GIORNATA

23 gennaio 2012 – Lunedì

Coordinatori della giornata: **Alberto Galla, Giovanni Peresson**

Programma della giornata:

IL VALORE AGGIUNTO DEL SERVIZIO

ore	8.15	<i>Ritrovo degli allievi nella hall dell' albergo e partenza per Fondazione G. Cini</i>
ore	8.45 – 10.30	<i>Costruire valore per il cliente attraverso il servizio (prima parte)</i> • Tiziano Vescovi, Università Ca' Foscari, Venezia
ore	10.30 – 10.45	<i>pausa caffè</i>
ore	10.45 – 12.00	<i>Costruire valore per il cliente attraverso il servizio (seconda parte)</i> • Tiziano Vescovi, Università Ca' Foscari, Venezia
ore	12.00 – 13.00	<i>Il servizio percepito</i> • Stelio Girardi, Cegos Italia
ore	13.00 – 14.15	<i>colazione</i>
ore	14.15 – 15.45	<i>Il personale: primo anello per dare valore al servizio (prima parte)</i> • Alessio Brusellini, Mète
ore	15.45 – 16.00	<i>pausa caffè</i>
ore	16.00 – 17.45	<i>Il personale: primo anello per dare valore al servizio (seconda parte)</i> • Alessio Brusellini, Mète
ore	17.45 – 18.30	<i>Alle radici del desiderio</i> • Luigi Zoja, Psicoanalista
ore	18.30	<i>Rientro in albergo</i>

ore 20.30 - *Incontro con la casa editrice Laterza*

Fondazione Giorgio Cini
Isola di San Giorgio Maggiore
Venezia



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

SECONDA GIORNATA

24 gennaio 2012 – Martedì

Coordinatori della giornata: **Alessandro Baldeschi, Paolo Pisanti**

Programma della giornata:

SERVIZI CHE AIUTANO IL PERSONALE A PRODURRE VALORE / 1

ore	8.15	<i>Ritrovo degli allievi nella hall dell'albergo e partenza per Fondazione G. Cini</i>
ore	8.45 – 10.45	<i>Il servizio attraverso la fidelizzazione</i> <ul style="list-style-type: none">• Paolo Ambrosini, ALI Verona• Stefano Biglietti, Nectar Italia• Claudio De Signori, ALI Verona• Jacopo Gori, Librerie Giunti al Punto
ore	10.45 – 11.00	<i>pausa caffè</i>
ore	11.00 – 13.00	<i>Progettare servizi culturali a valore aggiunto per la libreria e il territorio</i> <ul style="list-style-type: none">• Alice Bigli, Libreria Viale dei Ciliegi, Rimini• Enza e Riccardo Campino, Libreria Tuttilibri, Formia• Anna Gilardi, Stilema, Torino
ore	13.00 – 14.15	<i>colazione</i>
ore	14.15 – 15.10	<i>Come le librerie on line pensano al servizio</i> <ul style="list-style-type: none">• Cristina Mussinelli, AIE, International Digital Public Forum
ore	15.10 – 15.15	<i>pausa caffè</i>
ore	15.15 – 17.45	<i>Lo scolastico come servizio</i> <ul style="list-style-type: none">• Anna Cavallotto, Libreria Cavallotto, Catania• Edoardo Scioscia, Libraccio e Mauro Zerbini, Libraccio.it
ore	17.45 – 18.30	<i>La capacità di attivare una relazione</i> <ul style="list-style-type: none">• Stefano Bolognini, Psicoanalista
ore	18.30	<i>Rientro in albergo</i>

ore 20.30 - *Incontro con la casa editrice Fazi Editore*

Fondazione Giorgio Cini
Isola di San Giorgio Maggiore
Venezia



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

TERZA GIORNATA

25 gennaio 2012 – Mercoledì

Coordinatori della giornata: **Edoardo Scioscia, Romano Montroni**

Programma della giornata:

SERVIZI CHE AIUTANO IL PERSONALE A PRODURRE VALORE / 2

ore	8.15	<i>Ritrovo degli allievi nella hall dell'albergo e partenza per Fondazione G. Cini</i>
ore	8.45 – 10.15	<i>L'arredo e l'esposizione come strumenti per il servizio</i> <ul style="list-style-type: none">• Giovanni Galla, Architetto, Vicenza• Cristina Ravazzi, Consulenza, ricerca e formazione di marketing distributivo-commerciale e visual merchandising, Torino
ore	11.15 – 10.30	<i>pausa caffè</i>
ore	10.30 – 13.00	<i>Quali sono le possibilità dell'uso di nuovi strumenti per trasmettere e aggregare le attività culturali delle librerie</i> <ul style="list-style-type: none">• Beatrice Anelli, Libreria per ragazzi Matilda, Piacenza• Maurizio Guagnano, Libreria Liberrima, Lecce• Ermanno Guarneri "Gomma", Webmaster di Feltrinelli Editore• Anna Masera, La Stampa
ore	13.00 – 14.15	<i>colazione</i>
ore	14.15 – 15.45	<i>La rappresentazione economica della libreria (prima parte)</i> <ul style="list-style-type: none">• Ugo Sòstero, Università Ca' Foscari, Venezia
ore	15.45 – 16.00	<i>pausa caffè</i>
ore	16.00 – 17.30	<i>La rappresentazione economica della libreria (seconda parte)</i> <ul style="list-style-type: none">• Ugo Sòstero, Università Ca' Foscari, Venezia
ore	17.30 – 18.30	<i>Illustrazione dell'esercitazione</i> <ul style="list-style-type: none">• Carlo Marcon e Francesca Checchinato, Università Ca' Foscari, Venezia

ore 20.30 - *Incontro con la casa editrice A. Mondadori*

Fondazione Giorgio Cini
Isola di San Giorgio Maggiore
Venezia



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

QUARTA GIORNATA

26 gennaio 2012 – Giovedì

Coordinatori della giornata: **Alberto Ottieri, Franco Candiani**

Programma della giornata:

ESERCITAZIONE

ore	8.15	<i>Ritrovo degli allievi nella hall dell'albergo e partenza per Fondazione G. Cini</i>
ore	8.45 – 10.30	<i>Lavoro di gruppo</i>
ore	10.30 – 10.45	<i>pausa caffè</i>
ore	10.45 – 13.00	<i>Lavori di gruppo</i>
ore	13.00 – 13.15	<i>Consegna attestato di partecipazione agli Allievi</i>
ore	13.15 – 14.15	<i>colazione</i>
ore	14.15 – 15.00	<i>Lavori di gruppo</i>
ore	15.00 – 17.00	<i>Presentazione lavori di gruppo</i>
ore	17.00 – 17.45	<i>Customer service nelle librerie Waterstone's James Daunt</i>
ore	18.00 – 19.00 <i>Sala Arazzi</i>	<i>The End of Remembering Joshua Foer, scrittore</i>
ore	19.15	<i>Rientro in albergo</i>

ore 20.30 - *Incontro con la casa editrice RCS Libri*

Fondazione Giorgio Cini
Isola di San Giorgio Maggiore
Venezia



Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri

XXIX Seminario di Perfezionamento - 2012

QUINTA GIORNATA

27 gennaio 2012 - Venerdì

Responsabili: Achille Mauri, Ulrico C. Hoepli, Tonino Bozzi

Coordina: **Giovanna Zucconi**

Programma della giornata:

LE INFINITE POSSIBILITÀ DEL LIBRO

ore	9.30 – 10.00	<i>Scenario economico globale e prospettive per il nostro Paese</i> Angelo Tantazzi, Prometia - Florence Noiville, Le Monde
ore	10.00 – 10.30	<i>L'e-book nell'Europa continentale</i> Joerg Pfuhl, Random House Deutschland
ore	10.30 – 11.00	<i>pausa caffè</i>
ore	11.00 – 12.30	<i>Tavola rotonda:</i> Le vie del libro nel mondo 2.0 <i>La promozione del libro</i> Coordinano: Stefano Mauri e Giovanna Zucconi Interventi di: Dominique Bourgois – Christian Bourgois Editeur Jamie Byng – Canongate Richard Charkin – Bloomsbury Publishing Judith Curr – EVP, Publisher Atria Books
ore	12.30 – 13.00	<i>Il futuro del libro e il futuro degli editori</i> James Daunt – Waterstone's
ore	13.00 – 15.00	<i>colazione</i>
ore	15.00 – 15.30	<i>Consegna Premio per Librai Luciano e Silvana Mauri</i> (Sesta edizione)
ore	15.30 – 16.30	<i>Libri e libertà</i> Vito Mancuso
		<i>Chiusura del Seminario</i> Achille Mauri
