

# PROTAGONISTA

F A C C I A M O S T R A D A I N S I E M E

NUMERO  
SPECIALE



# SOMMARIO

## RICONOSCIMENTI

Luigia Ierace

- 20 Premi lungo la rete... Enilive
- 22 ALT Stazione del Gusto. Food & Wine Italia Awards 2023
- 24 Ristorazione Travel. Eni Café migliore insegna 2024
- 26 Migliori in Italia. Enjoy Top Servizio 2024

## LE NOSTRE CONVENTION

- 28 Facciamo strada insieme
  - 28 Brescia
  - 28 Milano
  - 30 Genova
  - 30 Torino
  - 31 Palermo
  - 32 Catania

- 3 Care gestrici, cari gestori  
di Stefano Ballista

## FOCUS FORMAZIONE

di Giancarlo Strocchia

- 6 Station Manager, una nuova professionalità per il futuro
  - 12 Ridisegniamo insieme la mobilità del domani
  - 16 Qualità e accoglienza a prova di "stellato"
  - 18 Una rete all'insegna della competenza
- 33 Bari
  - 34 Chieti
  - 35 Bologna
  - 36 Riccione
  - 37 Caserta
  - 38 Catanzaro
  - 39 Roma
  - 40 Lucca
  - 41 Cagliari
  - 42 Venezia
  - 43 Verona

## PROTAGONISTA

BIMESTRALE - ANNO II - NUMERO SPECIALE  
DICEMBRE 2023  
AUTORIZZAZIONE DEL TRIBUNALE DI ROMA  
N. 90 DEL 07.06.2022

EDITORE ENI S.P.A.

DIRETTORE RESPONSABILE RITA LOFANO

DIRETTORE EDITORIALE  
ERIKA MANDRAFFINO

## COMITATO EDITORIALE

COORDINATORE GIOVANNI MAFFEI

LUIGI ARCOZZI, FRANCESCA CEMOLLO,  
ALEX EMANUELLI, MARIO FERRO,  
SARA MANCINI, ANDREA PERCIVALLE,  
VALENTINA PITRONE, STEFANO QUARTULLO,  
ROBERTO SALADINI, FELICE SIMONETTI

## REDAZIONE

COORDINATORE CLARA SANNA

### IN REDAZIONE

FEDERICO BOCCIA, EVITA COMES,  
MILENA CONTE, SILVIA CONTI,  
LUIGIA IERACE, ALESSANDRA MINA,  
KATIA PINTI, FEDERICO MARIA SANTILLI,  
GIANCARLO STROCCHIA,  
ANNALISA TOMAIUOLO

## REDAZIONE AGI

VIA OSTIENSE, 72 - 00154 ROMA

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE  
IMPRINTING COMUNICAZIONE IMMAGINE

STAMPA QUINTILY S.P.A.  
VIALE E. ORTOLANI, 149/151 00125 ROMA  
WWW.QUINTILY.IT

CHIUSO IN REDAZIONE il 21/12/2023



protagonista

# care gestrici, cari gestori,

Il 2021 ha segnato un'annata di straordinarie vicende, con un anno di crisi, di 20 milioni di persone che hanno...

La speranza di poter avere un'esperienza di lavoro...

Il 2021 ha segnato un'annata di straordinarie vicende, con un anno di crisi, di 20 milioni di persone che hanno...

La speranza di poter avere un'esperienza di lavoro...



# & auguri PROSPETTIVE

*Il nostro saluto a tutti i Protagonisti di Enilive*

DI STEFANO BALLISTA  
AD ENILIVE

# Care gestrici,

*Il 2023 ha segnato il settantesimo anniversario dalla nascita di Eni.*

*Era il 10 febbraio 1953 quando il Parlamento della Repubblica Italiana, con la legge n. 136, istituì l'allora Ente Nazionale Idrocarburi, con il compito di ricostruire la politica energetica dell'Italia dopo la Seconda Guerra Mondiale. Alla guida, costruendo il motore del boom economico italiano, un imprenditore e un uomo con una visione di avanguardia, Enrico Mattei.*

*In tutti i cambiamenti vissuti in 70 anni di storia,*

*dal petrolio, al gas e alle rinnovabili, Eni ha sempre avuto la capacità di governare da protagonista le fasi di trasformazione, convertendo le sfide in nuove strade da percorrere con tenacia. Questo è stato possibile grazie alle competenze, alle idee e allo spirito di squadra di tutti i colleghi. Ogni persona ha potuto contribuire con impegno, lavoro di squadra e passione. Eni è cresciuta con l'Italia diventando nel tempo un alleato importante per lo sviluppo del Paese, ruolo che oggi continua ad assolvere anche come leader della transizione verso un mondo più sostenibile e garante*



# cari gestori,



*della sicurezza energetica. La capacità di adattarci al cambiamento è determinante per crescere ed evolvere e, in particolare, per combattere il cambiamento climatico e raggiungere l'obiettivo di zero emissioni al 2050, due tra le sfide più importanti del XXI secolo che richiedono l'impegno e la partecipazione attiva di tutti, dalle istituzioni, alle imprese, ai singoli cittadini. È necessario pensare e agire in modo diverso: innovativi modelli industriali e di business, continua ricerca e formazione sono gli strumenti per raggiungere la decarbonizzazione e per disegnare uno sviluppo sostenibile per le generazioni future, da un punto di vista ambientale, economico e sociale.*

*Economia circolare e mobilità sostenibile, in particolare, sono parte integrante e fondamentale della nostra strategia legata alla transizione energetica. Il 2023 è stato un anno in cui abbiamo compiuto importanti progressi nella trasformazione del business. A gennaio abbiamo lanciato Enilive, la nuova società interprete della trasformazione della mobilità grazie all'arrivo di nuove tecnologie che guidano una profonda trasformazione non solo strutturale, ma concettuale, delle oltre 5000 Enilive Station dislocate in Europa. Il calo dei consumi di carburanti tradizionali e l'avvio*

*dell'era della mobilità elettrica, pongono sfide colossali a questo settore, ma aprono anche a opportunità. Con tempi di rifornimento e di permanenza sull'impianto che si allungano, si creano sinergie importantissime che ci portano a reinventare i nostri spazi e a modificare la nostra offerta e i nostri comportamenti. La capacità di capire quali sono i bisogni dei Clienti, di individuare delle soluzioni facili per le loro esigenze e di essergli sempre vicini è il punto cruciale di questa rivoluzione che rimette l'uomo al centro.*

*Introducendo i nuovi vettori energetici, la ristorazione di qualità e la mobilità smart di Enjoy è stato possibile progettare innovativi "Mobility Hub" in grado di offrire servizi e prodotti sempre più flessibili e accessibili al cliente in movimento.*

*Al centro di questo imponente investimento ci siete voi, voi che siete il motore stesso di questo grande cambiamento culturale, voi che siete il nostro volto e la nostra voce con cui ogni giorno ci presentiamo ai clienti finali. Giorno dopo giorno, con le vostre azioni, col desiderio di fare sempre meglio e con un profondo senso di appartenenza a Eni, voi fate la differenza. A tutti voi, donne e uomini coraggiosi, e alle vostre famiglie, un sincero ringraziamento insieme ai migliori Auguri di Buone Feste.*



# enilive

## LA MOBILITÀ VIVA

STATION MANAGER  
UNA NUOVA

# professione PER IL FUTURO

*Il recente Enilive Station Career Day  
ha illustrato ai giovani presenti  
l'ambizioso programma di trasformazione  
delle oltre 4.000 Enilive Station  
in Italia e all'estero, incoraggiandoli  
a diventare protagonisti  
di un'avventura entusiasmante e sfidante  
nel ruolo di moderni station manager*

DI GIANCARLO STROCCHIA

**LA MOBILITÀ CORRE** verso una trasformazione radicale ed eco-sostenibile all'insegna di nuovi e più moderni servizi. Questa rivoluzione, che asseconda le dinamiche della transizione energetica, necessita del fondamentale contributo di figure di gestione altamente professionalizzate, di stampo imprenditoriale, e pronte a cavalcare in modo proficuo un processo evolutivo irreversibile. In queste battute potrebbe essere racchiuso il nucleo tematico intorno al quale ha gravitato il recente Enilive Station Career Day, l'appuntamento che ha raccolto giovedì 30 novembre





2023 presso il complesso dell'Eni Gazometro di Roma, molti potenziali station manager, che hanno partecipato alla presentazione del percorso di trasformazione previsto da Enilive per le oltre 4.000 Enilive Station distribuite tra territorio nazionale e paesi esteri dove il marchio è presente.

### **CORAGGIO, COMPETENZA E PASSIONE**

All'interno del Gazometro a Roma Ostiense, un parco industriale che sta riacquistando nuova vita e funzioni grazie ad un vasto progetto di recupero e ammodernamento, un palco illuminato a giorno ha accolto il susseguirsi di interventi e contributi video, introdotti e moderati da Luciano De Propriis, Head of Innovation & Sustainability di Elis, che hanno offerto una panoramica esaustiva e vivace di come Enilive sta procedendo nel ripensare concettualmente ed effettivamente le stazioni di servizio del futuro, un futuro che per molti versi è già una realtà sulle nostre strade. Ad aprire questa kermesse dedicata alle tante e innovative prospettive che Enilive si appresta a proporre

**DA SINISTRA, GIOVANNI MAFFEI, RESPONSABILE COMMERCIALE DI ENILIVE, MARIO FERRO, RESPONSABILE RETAIL SERVICES & SMART MOBILITY DI ENILIVE, FELICE SIMONETTI, RESPONSABILE RETE ITALIA DI ENILIVE E ANDREA PERCIVALLE, PRESIDENTE E CEO DI ENIMOOV.**

a chi vuole intraprendere una carriera che unisce spirito imprenditoriale e capacità commerciali è stato Pietro Cum, Amministratore Delegato di Elis, partner di Enilive e società promotrice di sviluppo e innovazione nel mondo della formazione e del lavoro che affiancherà Enilive nell'individuare le persone con il giusto profilo e, altrettanto essenziale, la motivazione più idonea e efficace per ricoprire il ruolo di moderno station manager. A seguire una prima tavola rotonda a cui hanno preso parte Giovanni Maffei, Responsabile commerciale di Enilive, Felice Simonetti, Responsabile Rete Italia Enilive, Mario Ferro, Responsabile Retail

Services & Smart Mobility di Enilive e Andrea Percivalle, Presidente e CEO di Enimooov, la società di Enilive dedicata alla gestione diretta delle Enilive Station.

## UNA RETE IN RADICALE TRASFORMAZIONE

Maffei ha spiegato come Enilive si ponga in una posizione di vantaggio competitivo rispetto ai competitor, avendo percepito l'improrogabile necessità di rivedere profondamente il sistema di distribuzione carburanti in Italia, sulla base di quanto già avvenuto in Europa ma con una visione ancora più avanzata e lungimirante. L'azienda ha tradotto la propria posizione di leadership nel settore, ponendosi alla guida di un processo di rinnovamento sostanziale che deve inevitabilmente contemplare, come lo stesso Maffei ha più volte sottolineato, nuova linfa in termini di risorse umane, con forte qualificazione, che non andrà a sostituire ma ad affiancare gli attuali gestori detentori di un'esperienza e di una conoscenza del settore che non potrebbe mai essere rimpiazzata ma solo rafforzata dai nuovi station manager. «Lavoriamo su questo progetto di trasformazione da oltre quattro anni, prima di tutti – ha spiegato Maffei – e questo dato rende esplicitamente l'idea di quanto sia cruciale e prospettico il lavoro che abbiamo svolto e che stiamo portando avanti e quale portata avrà nel nostro orizzonte operativo e nell'orizzonte di coloro i quali decideranno di percorrere con noi questo itinerario di cambiamento».

Una sfida entusiasmante quella che è stata prospettata ad un'audience particolarmente attenta e partecipe. «La trasformazione sarà sostanziale, complessiva, degna della posizione di leadership che la nostra azienda occupa – ha continuato Maffei – approdando ad un risultato sostanzialmente differente rispetto a quanto siamo abituati». Punti vendita gestiti da imprenditori dove la distribuzione dei carburanti, così come le ricariche elettriche, si integreranno rispetto ai servizi che faranno delle stazioni declinate al futuro dei veri e propri hub della mobilità. In questa cornice i nuovi station manager, insieme all'insostituibile patrimonio di esperienza degli attuali gestori, rappresentano un caposaldo importante. «Vogliamo condurre un progetto di trasformazione non solo strutturale ma anche delle competenze che sia a 360° e si innesti in un contesto di interessanti opportunità. Siamo pronti ad accogliere nuove energie e nuovi punti di vista per arricchire l'esperienza che abbiamo in casa e sviluppare nuove competenze insieme ad un mindset fortemente orientato al cliente», ha sottolineato Andrea Percivalle. «Un'offerta che vogliamo riposizionare nel suo complesso – ha specificato Mario Ferro – e che vedrà nel segmento food una delle leve di crescita principali». I 1.200 Eni Café dislocati in Italia e all'estero costituiscono la testimonianza più vivida ed efficace di questo approccio.



## RESTYLING ANCHE PER ENI CAFÉ

Stiamo parlando della catena di bar più estesa del Paese che, per fornire solo un dato, offre oltre 90 milioni di caffè all'anno. Una formula che guadagnerà una centralità maggiore e che verrà rivisitata e consolidata nell'offerta, già attualmente molto diversificata, grazie anche al contributo dell'Accademia dello chef Niko Romito, che attribuirà a questa operazione una connotazione di straordinarietà, qualità e consistenza valoriale inestimabile. Saranno circa 1.000, infatti, le risorse che beneficeranno di una nuova formazione dedicata a rafforzare il ramo food e che avranno l'opportunità di vivere un percorso di qualificazione a stretto contatto con il team dell'Accademia Niko Romito per la preparazione del light lunch, secondo un format che prevede una sequenza di moduli teorici e pratici. Al food si affianca una gamma innovativa di servizi dedicati alla mobilità e alla persona che vanno dal ritiro dei pacchi presso i locker, alla possibilità di fare la spesa negli Emporium (negozi di prossimità) fino al pagamento dei bollettini postali e tanto altro. Tutto ciò è già possibile grazie all'integrazione tra «i nostri uomini migliori», come li definisce eloquentemente Giovanni Maffei, e all'inserimento di giovani ragazzi e ragazze che avranno il piacere, e la duttilità, di imboccare la strada della moderna imprenditorialità, foriera di gratificazioni, a tutti





AL CENTRO GIOVANNI MAFFEI, RESPONSABILE COMMERCIALE DI ENILIVE, SULLO SFONDO, A SINISTRA FELICE SIMONETTI, RESPONSABILE RETE ITALIA ENILIVE, A DESTRA ANDREA PERCIVALLE, PRESIDENTE E CEO DI ENIMOOV.









**A CENTRO PAGINA (FOTO A DESTRA),  
MATTIA VOLTAGGIO, HEAD DI JOULE,  
CON A SINISTRA UMBERTO NAPOLI, CEO DI  
FOURGREEN E A DESTRA SERENA MIGNUCCI,  
CEO E CO-FOUNDER BUFAGA. NELLA FOTO  
IN BASSO, A SINISTRA LUCIANO DE PROPRIS,  
HEAD OF INNOVATION & SUSTAINABILITY  
DI ELIS, A DESTRA PIETRO CUM,  
AMMINISTRATORE DELEGATO DI ELIS.**

i livelli. «È indubbio che le consuetudini energetiche, così come le abbiamo conosciute sinora cambieranno – rimarca Maffei – i tempi di sosta si allungheranno visto che una ricarica elettrica completa può durare fino a 30 minuti, e le esigenze da soddisfare, conseguentemente, saranno differenti. Noi disponiamo di grandi spazi, parcheggi, aree pedonali e carrabili, e questo ci avvantaggia e ci mette nella posizione di offrire svariati motivi in più per sostare da noi, fisicamente ma anche in forma digitale, viste le opportunità offerte dalla app e dalla nostra piattaforma». Coraggio e tanta intraprendenza. Ai partecipanti in sala il messaggio arriva chiaro e forte, e gli sguardi si fanno sempre più interessati e attenti. «Cerchiamo dei manager-imprenditori a cui affidare una macchina efficiente che, grazie alla loro preparazione e al supporto di Enilive, potrà viaggiare a pieno regime e essere fonte di soddisfazione per tutti» rimarca Felice Simonetti. Al centro di ogni azione di miglioramento e modernizzazione della rete rimane comunque il cliente, che andrà seguito e “coccolato” affinché la sua sosta in stazione si traduca in un’esperienza non solo utile ma anche piacevole.

### **COSTRUIRE IL MINDSET IMPRENDITORIALE**

Le nuove stazioni si candidano a diventare inoltre dei veri e propri hub di mobilità ospitando le nuove aree di sosta di Enjoy, il servizio di car sharing di Eni anch’esso in procinto di cambiare pelle per diventare noleggio a breve e lungo termine. Un altro importante fattore di arricchimento dell’offerta che presuppone un grande investimento, non solo in termini economici ma anche, ovviamente, in una prospettiva umana e

di competenza professionale, oltre che di entusiasmo, eloquentemente espresso, in forma figurata, dagli “occhi di tigre” spesso evocati nel corso della serata. A Mattia Voltaggio, Head di Joule, scuola di Eni per l’impresa, è poi toccato il compito di descrivere le finalità della scuola, la recente “creatura” deputata, insieme a Eni Corporate University, alla formazione dei nuovi imprenditori. Una scuola dell’innovazione, come è stata definita, finalizzata a supportare l’azienda nel processo di costruzione di una nuova cultura e di un mindset utili a recepire fruttuosamente l’evoluzione tecnologica che tutta l’azienda sta subendo. Anche Joule entra di diritto nel processo di formazione delle nuove risorse secondo un programma che punterà su alcuni presupposti-guida e che riguardano la propensione ad assumersi dei rischi, un’agevole gestione del tempo e la capacità di lavorare in team. A rendere sempre più esplicita e comprensibile la caratura di un’esperienza di crescita umana e professionale all’interno di un’area di sosta Eni si sono aggiunte le testimonianze di due gestori di comprovata capacità, come Stefania Rota, responsabile dell’impianto di via Laurentina, a Roma, e Alessandro Gallivanone, gestore di una Enilive Station a Grosio della Valle, in provincia di Varese. A loro è stato affidato il compito di descrivere non solo il quotidiano impegno che un’area di sosta implica ma anche, e soprattutto, la dedizione rivolta al cliente che permette la realizzazione di un processo di fidelizzazione «dal volto umano», certamente costruita sull’offerta di servizi sempre più innovativi ma anche sulla gentilezza, sulla cura e sul sorriso.

Espressioni di soddisfazione e di positivo frastornamento si leggevano sui volti dei partecipanti, giovani e meno giovani, alcuni provenienti anche da regioni lontane, che defluivano verso i tavoli del momento conviviale che ha segnato la conclusione dell’appuntamento, al termine delle lunghe e dettagliate presentazioni. Interrogati in merito alle percezioni ricevute, molti di loro si sono dichiarati disponibili a valutare la possibilità di intraprendere una carriera professionale come quella dello station manager, inedita forse rispetto alle ambizioni delle giovani generazioni ma che, a fronte di quanto descritto, si prefigura esaltante e densa di sfide da fronteggiare con passione e desiderio di affermazione. E allora, buona fortuna a tutti!



**RIDISEGNIAMO  
INSIEME**

**LA** **mobilità**

**DEL DOMANI**

**INTERVISTA AD ANDREA PERCIVALLE**

**PRESIDENTE E AMMINISTRATORE DELEGATO ENIMOOV**



**Come avverrà e in che tempi la trasformazione della rete di distribuzione di Eni che, in prospettiva, prevede la marginalizzazione dei servizi di rifornimento carburanti a vantaggio di altri servizi?**

In effetti la trasformazione non “avverrà” ma sta già avvenendo, e possiamo anche fissare una data di inizio di questo processo, il 2019. In quell'anno abbiamo intrapreso un percorso di progettazione e di investimenti, primi in Italia, che ci avrebbe condotti alla trasformazione in atto. Un'azione lungimirante che ci posiziona oggi come soggetto guida di un processo che si fonda su tre precise direttrici: la sostenibilità, l'innovazione e la centralità del cliente. La sostenibilità si estrinseca

*Nuovi vettori energetici, layout futuribili e un'offerta di servizi in espansione, ma soprattutto il contributo fondamentale dei nuovi station manager che saranno formati per consolidare un processo di trasformazione che rivoluzionerà l'intera Rete di aree di servizio di Eni*

principalmente attraverso l'offerta di nuovi vettori energetici, a cominciare dai biocarburanti e dall'HVO, del quale siamo l'unico player distributore sulla rete italiana. Poi, nello stesso solco, si colloca l'introduzione estensiva delle colonnine per le ricariche dei motori elettrici con una customer experience che si avvicinerà molto a quanto già avviene per il più tradizionale rifornimento di carburante, in modalità assistita e superveloce, con pagamento digitale o in contanti presso tutte le nostre stazioni. A ciò si affiancherà, in misura sempre più consistente, un'offerta di servizi pensati per rispondere alle esigenze dei nostri clienti, a partire dall'ambito food che stiamo sviluppando sia rinnovando nel layout e nell'offerta l'intera catena degli Eni Cafè, 600 in Italia e 600 all'estero, sia introducendo gradualmente il formato di Alt, sviluppato con l'accademia dello chef stellato Niko Romito per l'apertura di 100 nuovi ristoranti presso la nostra rete.

**Lei ha parlato recentemente di vera e propria “disruption” rispetto al passato.**

È vero, stiamo assistendo e promuovendo un cambiamento rivoluzionario che asseconda l'evoluzione dei paradigmi di un mercato profondamente diverso dal passato. È un'opportunità che non potevamo mancare di cogliere assumendoci il rischio, e l'onere, di essere i primi a farlo. Come è nel DNA di Eni,





abbiamo la prerogativa, cruciale a mio avviso, di essere sempre molti passi avanti rispetto al mercato di riferimento, e non mi sorprende il fatto che anche in questo caso l'azienda abbia assunto un ruolo di decisa leadership, sia in Italia che all'estero. Noi vogliamo essere coloro che costruiscono la mobilità di domani e un'offerta completa per i nostri clienti, gli altri ci seguiranno.

**Una rete che si apre al futuro vuol dire anche un nuovo modo di concepire la figura del gestore. Quali sono i requisiti che si richiedono agli station manager del futuro?**

All'interno del contesto che abbiamo descritto il nuovo station manager è colui che avrà la possibilità di interagire direttamente con i clienti, portando loro tutta l'innovazione che stiamo generando; si tratta di un

profilo che definirei chiave all'interno di questa trasformazione, figure alla stregua di veri e propri partner di Enilive nello sviluppo dell'intero progetto attraverso non solo il conseguimento della migliore performance possibile ma anche, e soprattutto, della condivisione dell'intera visione, della strategia e dei valori che ci stanno conducendo rapidamente verso nuove prospettive di sviluppo.

**Una figura ridisegnata in funzione di un'offerta di servizi e della nuova centralità del cliente.**

Certo, un ruolo che evolve in funzione della nuova proposta di prodotti e servizi ad alto tasso di innovazione, rispetto ad un'offerta in regime di commodity, come avveniva nel passato, e per la quale andranno sviluppate quelle competenze e quel mindset necessario ad interpretare un ruolo fondamentale all'interno di un con-





e ovviamente alla nostra Joule in tema di cultura imprenditoriale, abbiamo elaborato un progetto che permetterà la creazione e l'inserimento di nuovi profili di station manager che gradualmente introdurremo al fianco degli storici gestori in una prospettiva di crescita sfidante, complessa e entusiasmante allo stesso tempo. Elis è una realtà dalle conclamate capacità di sviluppo di nuove competenze con una capillarità sul territorio e una interazione con il mondo della scuola perfettamente funzionale al nostro progetto. Una partnership naturale, quindi, sul versante del re-skilling e dell'up-killing per un intervento a lungo termine e con un perimetro ampio che ben si conforma alle nostre prerogative operative.

**Vogliamo precisare che l'esperienza degli uomini e delle donne che sono già presenti nelle aree di sosta non verrà dispersa, anzi riconvertita e valorizzata?**

Una rivoluzione di questa portata, per funzionare, non potrà mai fare a meno dell'esperienza dei nostri gestori "storici". Si tratta di professionalità preziose per la profonda conoscenza delle dinamiche di governo delle nostre stazioni e, soprattutto, per la capacità di approccio alla clientela alimentata da una consuetudine operativa insostituibile. Un valore originato dal modo con cui questi uomini e queste donne concepiscono e interpretano il loro ruolo ogni giorno e che sono stati capaci, in questi anni, di assecondare ogni progresso contribuendo a costruire una reputazione che fa scuola a livello internazionale. Questo stesso patrimonio di conoscenza potrà ulteriormente fruttificare nell'incontro con una nuova generazione di operatori da cui ricevere nuovi stimoli e con cui vagliare punti di vista inediti, secondo un principio di innovazione che si alimenta dalla continuità.

**Se lei dovesse convincere un giovane o una giovane a intraprendere la carriera di station manager che cosa gli direbbe?**

Oggi farei veramente fatica a indicare un altro mercato, come quello della mobilità, che sta affrontando una svolta così profonda e rapida, iscritto, nel nostro caso specifico, all'interno di un contesto che dimostra grande slancio innovativo e di un marchio che è leader globale, con robuste radici industriali. Scegliere di lavorare con noi significa diventare protagonisti di un mercato che cresce repentinamente, cogliendo un'opportunità unica e accompagnati da un'azienda riconosciuta a livello internazionale e che punta sulle leve della competenza e dell'eccellenza. Credo sinceramente che sia difficile immaginare condizioni migliori. Ci aspettiamo delle persone che abbiamo voglia di mettersi in gioco, di condividere il nostro progetto, e di accettare delle sfide importanti con la voglia di contribuire in prima persona ad una trasformazione epocale.

testo in costante progresso. Noi abbiamo il dovere di mettere a valore ogni centimetro quadrato delle nostre aree di sosta con l'obiettivo di sfruttare tutto il potenziale di ogni store, e chi ci affiancherà in questa mission dovrà assumere un assetto e una impostazione di natura imprenditoriale. Dovrà conoscere l'intera offerta che stiamo progettando e fare ricorso anche a molte soft skill come la capacità di ascolto al fine di intercettare aspettative trascurate o individuare criticità che potranno emergere così da restituirci dei feedback che ci consentiranno di migliorare sempre più.

**Eni è affiancata da Elis nella formazione e nell'introduzione di nuove figure professionali. In che modo si dipanerà questa collaborazione?**

Insieme a Elis, organizzazione di comprovata eccellenza nell'ambito della formazione professionale di spessore,

## INTERVISTA A MARIO FERRO RESPONSABILE RETAIL SERVICES & SMART MOBILITY DI ENILIVE

**La trasformazione delle aree di sosta Enilive è centrata sulla rete di asset ma soprattutto sugli utenti che diventano "clienti". Cosa significa questo passaggio di visione e che impatto avrà?**

Il processo di riposizionamento della nostra offerta, che accompagna la transizione energetica, ruota intorno alla valorizzazione di due asset cruciali: la rete delle oltre 4.000 aree di sosta e i clienti. Gli impianti possiedono caratteristiche, come la capillarità sul territorio e un'agevole accessibilità, che li rendono unici. Questi asset lo scorso anno hanno accolto, ogni giorno, oltre 1,5 milioni di utenti, di cui oggi vogliamo approfondire la conoscenza per renderli a pieno titolo dei clienti, a cui dedicare una serie di nuovi servizi. Quindi, un cambio che non è solo funzionale e operativo, ma soprattutto culturale; non più solo erogatori di una commodity ma prestatori di servizi a tutto tondo. Un task di cambiamento che affidiamo, con il nostro supporto, alle migliaia di addetti che già oggi operano nei nostri impianti e a cui chiediamo di assumere un atteggiamento sempre più proattivo e propositivo rispetto alle esigenze dei clienti. Un salto di qualità di cruciale importanza.

**QUALITÀ  
E ACCOGLIENZA  
A PROVA**

“**DI stellato**”





**Le nuove figure di store o station manager assumeranno quindi un ruolo di gestione ad ampio raggio...**

Sì, certo. Dobbiamo passare dal concetto tradizionale di gestore a quello di station manager, in funzione di una strategia incentrata sulla scelta di fare dei nostri impianti hub di servizi rivolti ai clienti on the go.

Vogliamo accompagnare questo passaggio ad una mentalità imprenditoriale nuova e diversa, che valorizzi al massimo quello che noi chiamiamo "contatto caldo", fatto di interazione da station manager a cliente e non solo da utente a erogatore o device. Una posizione di vantaggio preziosa per noi e che vogliamo sviluppare attraverso i processi di formazione e riqualificazione professionale che stiamo implementando.

**Insieme al progetto ALT Stazione del Gusto, anche per gli Eni Café, nel 2024, è previsto un vasto programma di formazione. Quali sono gli obiettivi e chi sarà coinvolto?**

L'ambito food è direttamente legato al mondo della mobilità e si coniuga perfettamente con la strategia dei nostri asset che sono idonei a ospitare strutture di questa tipologia. Eni Café, un format che conta oltre 1.200 tra Italia ed Europa e che ha compiuto quest'anno 20 anni, presenta attualmente un'offerta eccessivamente concentrata sul segmento caffetteria - che ovviamente non intendiamo abbandonare - ma che vogliamo integrare con proposte di light lunch di qualità che possano essere presenti nell'intera catena, la più estesa in Italia. Al progetto di completo restyling di tutti gli Eni Café, ormai in fase di completamento, si affiancherà un massiccio piano di formazione rivolto a centinaia di risorse già operative all'interno della nostra rete, che beneficerà del contributo dell'accademia dello chef Niko Romito.

**Ci può anticipare come si articoleranno i corsi, chi saranno i docenti e in quali strutture verranno ospitati?**

Innanzitutto, mi piace sottolineare che si tratta del più ampio piano formativo che Eni abbia mai messo a terra nel segmento food, che porterà in aula praticamente tutti gli attori che a diverso titolo sono coinvolti nel progetto Eni Café, comprese le risorse commerciali Eni chiamate a presidiare il territorio e le attività sui nostri punti vendita.

Complessivamente il programma di formazione sarà

rivolto a oltre 1.000 persone. I corsi si articoleranno in un arco di tempo di 10 settimane circa, che terminerà a maggio 2024, e si svolgeranno presso il centro di Castel Gandolfo, location prestigiosa di proprietà Eni, sede del nostro centro di formazione, considerato un'eccellenza in questo settore. Anche questa scelta, certamente nuova rispetto al passato, testimonia la nostra volontà di coinvolgere, motivare e trasferire senso di appartenenza alle nostre persone, che potranno entrare in diretto contatto con un luogo che rappresenta e testimonia la storia di una delle più importanti aziende italiane.

Il percorso prevede una prima sessione teorica, durante la quale trasferiremo alle risorse i razionali che sono alla base della nuova proposta Eni Café, e una sessione pratica, con aule allestite in stile "Masterchef", dove ogni partecipante assisterà direttamente alla preparazione dei piatti a cura di uno chef, per poi ripeterla praticamente sulla propria postazione con l'assistenza degli chef dell'Accademia Niko Romito. Si tratta di uno sforzo sul food enorme, forse impensabile solo fino a qualche anno fa, ma che diviene oggi indispensabile per la centralità che questo segmento sta assumendo nella strategia di posizionamento di Enilive.

**Cosa si aspetta il cliente che oggi entra negli Eni Café e cosa dovrà aspettarsi di diverso in futuro?**

Oggi chi entra in un Eni Café mantiene ancora l'atteggiamento da utente che si ferma per una occasionale e fugace pausa caffè, insieme al rifornimento. Ci aspettiamo che in un futuro molto prossimo l'utente diventi ospite ancor più che cliente, e che possa raggiungere, sentendosi a casa, un nostro punto vendita anche solo per una buona colazione o un pasto di qualità, ovunque nella nostra rete, in Italia e in Europa.

*Con il completo restyling degli oltre 1.200 Eni Café e il progetto ALT Stazione del Gusto il segmento Food sarà sempre più al centro dell'offerta delle aree di sosta di Enilive. Un piano ambizioso, sostenuto da un percorso formativo per 1.000 profili professionali, tra nuove risorse e operatori già on board, che saranno la chiave di volta di una rivoluzione già in atto.*



**UNA RETE  
ALL'INSEGNA  
DELLA**

# COMPETEN

**INTERVISTA A FELICE SIMONETTI  
RESPONSABILE RETE ITALIA  
DI ENILIVE**

**La Rete sta subendo una reale mutazione già pienamente in corso. Quali sono i punti di forza di questa trasformazione?**

Ci troviamo di fronte ad uno scenario di cambiamento di portata storica legato alla scelta di percorrere la via della transizione energetica. Le nostre stazioni di servizio corrispondono a posizioni su strada da valorizzare e trasformare da aree di distribuzione di carburanti fossili in hub di mobilità innovativa, in cui già oggi sono presenti nuovi vettori energetici, tra cui l'HVO, prodotto da fonti rinnovabili, o l'elettrico e dove, in prospettiva, potrebbero fare la loro comparsa ulteriori vettori come l'idrogeno. Tanti i servizi che affiancheranno il tradizionale blocco energetico, dai Telepass Point alla presenza dei locker di Amazon e InPost, e poi l'integrazione con Enjoy. Uno scenario che deve essere gestito secondo un registro manageriale da persone mosse da forte determinazione e

volontà di affermazione. Non solo introdurremo nuove risorse, che formeremo e selezioneremo grazie al prezioso supporto di Elis e la nostra Joule, ma procederemo ad una adeguata riqualificazione professionale degli attuali gestori.

**La figura dello station manager avrà un'impronta maggiormente imprenditoriale, quali sono i requisiti e le capacità che saranno sempre più funzionali?**

Nel mondo del lavoro sono sempre più importanti le competenze e la preparazione. Pensiamo quindi che i nuovi station manager debbano possedere un livello di formazione di base idonea, quindi almeno un diploma di scuola superiore. Non necessariamente dovranno essere dei giovani alla loro prima esperienza professionale ma anche uomini e donne che provengono da altri percorsi lavorativi. Devono essere persone che hanno attitudine al contatto con il pubblico,

*Non solo transizione energetica  
ma innovativi servizi  
e massima cura dei clienti.*

*Le stazioni Enilive si  
preparano ad un futuro già  
in atto che ha bisogno di nuove  
professionalità pronte ad  
accettare una sfida epocale*

# ZQ

spiccata capacità di relazione, buona padronanza della lingua italiana per introdurre efficacemente i clienti alle novità che gli hub di mobilità presenteranno e che progressivamente si aggiungeranno ai servizi di distribuzione di carburanti. Inoltre, i nuovi station manager dovranno avere propensione ad un lavoro imprenditoriale, saranno fautori del proprio destino all'interno di una cornice di supporto, recependo le indicazioni strategiche fornite dall'azienda.

**I nuovi station manager riceveranno "in dote" una stazione di servizio già completamente attrezzata e munita dei servizi necessari?**

Esattamente. Diciamo che si tratta di un affidamento "chiavi in mano". Parliamo di asset del valore medio di un milione e mezzo di euro. Ai nuovi station manager, ai quali non verrà richiesto alcun costo di ingresso, si chiede principalmente la determinazione per una ge-

stione proficua, una resa produttiva di tutti i servizi presenti nella superficie dell'area e una dedizione alla propria missione. L'area di sosta dovrà diventare un riferimento per una platea quanto più ampia possibile di clienti che dovranno poter fare affidamento su servizi e aree di shopping accessibili in maniera prolungata. Inoltre, lui o lei avranno il compito di selezionare il personale adeguato che li supporterà in tutte le principali funzioni di gestione dei servizi. L'avanzare dei piani di digitalizzazione dei servizi e l'introduzione di nuovi e più moderni supporti richiederanno la disponibilità dei nuovi arrivati e degli operatori già presenti nella rete a ricevere periodi di formazione.

**Avete fatto un calcolo di quanti nuovi occupati saranno necessari per implementare questa fase di trasformazione della rete?**

Abbiamo calcolato che nel 2024 avremo la necessità di introdurre almeno 300 nuove risorse da inserire presso un centinaio di impianti per poi, a tendere, valutare le effettive necessità. Contiamo sulla possibilità di poter attingere da un bacino ampio per far coincidere i bisogni, le caratteristiche e la dislocazione delle varie stazioni con i profili dei nuovi potenziali station manager, che dovranno conciliarsi anche con gli attuali gestori degli impianti. Potrebbero esserci giovani che, di fronte alla possibilità di essere integrati presso impianti con punti bar e shopping con produttività reddituale elevata e livelli di erogato consistente, potrebbero essere disposti a trasferirsi anche di 150 o 200 km. In altri casi, molte giovani risorse potrebbero optare per soluzioni occupazionali che privilegino la prossimità alle zone di residenza mentre altri candidati, previa adeguata preparazione, potrebbero impegnarsi volentieri in aree di sosta più complesse.

**Cosa possono aspettarsi le giovani risorse in termini di impegno, motivazione e supporto?**

Si entra sostanzialmente nella galassia Eni svolgendo, al contempo, un'attività autonoma, in regime di partnership, che offre la possibilità di mettersi in gioco completamente e di crescere rapidamente grazie anche alla creazione e al sostegno di un team adeguato. Ribadiamo che nel nostro caso per i nuovi station manager non ci sono barriere economiche all'ingresso; inoltre, nel caso in cui sorgessero difficoltà nel corso dell'avvio dell'attività siamo pronti a intervenire con contributi e ulteriore appoggio formativo. Noi riteniamo si tratti di un'occasione unica, ovvero diventare protagonisti di un processo di trasformazione che ci proietterà nel futuro della mobilità e che proseguirà ancora per molti anni. Un'avventura entusiasmante e gratificante che vogliamo vivere tutti insieme.





*Tre importanti riconoscimenti che corrono lungo le nostre strade. Premiano il talento, la creatività, l'innovazione e la responsabilità sociale nell'enogastronomia italiana. Premiano chi riesce a conquistare ed emozionare guardando un'insegna che va oltre il segno, il suo carattere distintivo, per diventare esperienza, relazione, condivisione. Premiano il top nei servizi riconoscendo in essi quel valore aggiunto che si traduce nel livello più alto di customer satisfaction. Al progetto ALT - Stazione del Gusto è stato assegnato il prestigioso riconoscimento Food&Wine Italia Awards 2023, nella categoria "Innovazione nel mondo del cibo". Eni Cafè è stata riconosciuta*

# PREMI LUNGO LA



*“Miglior Insegna”  
2024, nella categoria  
“Ristorazione travel”,  
al termine della ricerca  
indipendente di Largo  
Consumo e Ipsos. Ed Enjoy,  
Migliore Car Sharing 2024,  
sulla base dell’indagine annuale  
di mercato de “La Repubblica - Affari  
& Finanza”, si può fregiare del titolo  
“Migliori in Italia, Top Servizio”.  
Riconoscimenti, presentati nelle pagine  
che seguono, che non premiano  
il lavoro di singoli, ma l’opera corale  
di persone che ogni giorno sulle strade  
del Paese riescono a distinguersi  
vincendo lungo la rete Enilive,  
la rete che “vive”, la loro sfida  
in termini di qualità,  
innovazione e sensibilità  
verso quanti  
la percorrono.*

# RETE... ENILIVE

DI LUIGIA IERACE



*Niko Romito, chef tre stelle Michelin, racconta il progetto che, insieme a Enilive, ha ottenuto il prestigioso riconoscimento nella categoria "Innovazione nel mondo del cibo". È un salto culturale per la ristorazione in mobilità che rende popolare un cibo d'eccellenza*

**ALT STAZIONE DEL GUSTO**

# FOOD & WINE ITALIA AWARDS 2023

«**ALT. UN MODELLO** di ristorazione su strada con un approccio popolare, un contenuto di qualità e di ricerca a prezzi accessibili e un'offerta trasversale dalla colazione alla cena». Quando è nato il progetto, nel 2018, «aveva già nel suo Dna l'idea della replicabilità», spiega Niko Romito, chef tre stelle Michelin, raccontando lo sviluppo dell'iniziativa che ha visto ALT Stazione del Gusto, conquistare il prestigioso riconoscimento Food&Wine Italia Awards 2023, nella categoria "Innovazione nel mondo del cibo".

"Grazie alla collaborazione con Enilive, ALT diventa un progetto scalabile che unisce innovazione, servizi e food di qualità, ingegnerizzando e rendendo accessibile anche a giovani investitori un modello di ristorazione su strada con un approccio popolare e con un'offerta trasversale dalla colazione alla cena". È questa la motivazione del Premio, consegnato nella Casa del Cinema di Roma, in collaborazione con Cantina Tollo, e ritirato sul palco dallo chef stel-

lato Niko Romito e da Mario Ferro, Responsabile Retail Services & Smart Mobility di Enilive. La cerimonia, patrocinata dall'Assessorato alla Cultura e dall'Assessorato all'Agricoltura, Ambiente e Ciclo dei rifiuti di Roma, è stata condotta da Francesca Romana Barberini.

Il riconoscimento che premia il talento, la creatività, l'innovazione e la responsabilità sociale nell'enogastronomia italiana è stato assegnato da un board composto dalla redazione di Food&Wine Italia e da autorevoli giornalisti, critici, blogger ed esperti di comunicazione e design. Ogni anno vengono premiati giovani talenti tra Chef, Pastry Chef, Pizza Chef, Maître e Sommelier, Bartender e Winemaker oltre a progetti e realtà che si sono distinti nei campi dell'innovazione e della responsabilità sociale nell'enogastronomia italiana, in collaborazione con diversi partner.

«Dopo circa cinque anni dalla prima apertura a Castel di Sangro, con un



progetto messo a punto e ingegnerizzato successivamente anche su Montesilvano - sottolinea chef Romito - è arrivato l'accordo di sviluppo con una delle più grandi aziende italiane. Enilive ha avuto l'intuizione di trasformare la sosta per il rifornimento da necessaria a utile, evolvendo le stazioni di servizio in hub di servizi in cui il cibo diventa centrale».

È stato fondamentale aver trovato «un'intesa sui valori, prima ancora che sul modello di business», consentendo ad ALT di avere «tante nuove case in Italia e in Europa» oltre a costituire per tanti giovani imprenditori, ribadisce lo chef stellato, «l'opportunità di investire in un format innovativo e divertente e soprattutto di essere accompagnati in un percorso di formazione su tutti gli





© MARTINO DINI

aspetti del progetto proprio nell'Accademia Niko Romito».

Aumenteranno così i punti di vendita e le occasioni lavorative per tanti ragazzi che vogliono fare ristorazione. La capillarità della rete di Enilive sul territorio, inoltre, garantirà le migliori location e la consegna chiavi in mano dello store. Sarà poi l'Accademia Niko Romito a seguire tutte le fasi di formazione del futuro affiliato trasferendo competenze gastronomiche, organizzative e gestionali.

Un percorso sfidante in termini di gestione e implementazione di procedure e ricette, in cui la tecnologia applicata alla trasformazione del cibo è fondamentale. «Metodo e protocolli aiutano ad avere un menu ingegnerizzato e processi collaudati. È un salto meto-

dologico enorme, che garantisce qualità e identità», spiega chef Romito sottolineando che «il premio ad ALT è un riconoscimento al lavoro di squadra portato avanti in questi anni, in cui abbiamo creduto che la ricerca gastronomica dovesse interessare anche modelli più popolari per diffondere una cultura del cibo fondata su valori di salubrità e gusto, bontà e benessere a tavola».

Un progetto ambizioso con un grande potenziale. «Vogliamo - interviene Mario Ferro - che ALT diventi una destinazione, un posto in cui fermarsi e restare per una sosta piacevole e di gusto in un contesto curato, con un accesso popolare e sempre riconoscibile in qualsiasi location, sia per gli aspetti architettonici e di allestimento che per l'offerta gastronomica.»

**LO CHEF STELLATO MICHELIN, NIKO ROMITO (A DESTRA) E MARIO FERRO (A SINISTRA) HANNO RITIRATO IL PREMIO PER L'INNOVAZIONE NEL MONDO DEL CIBO PER IL PROGETTO REALIZZATO CON ENILIVE ALT STAZIONE DEL GUSTO.**

Un percorso, - conclude Niko Romito - quindi, che guarda avanti. «Mi piacerebbe che tra qualche anno ALT potesse raccontare di un progetto italiano che parla di cibo, innovazione e centralità delle persone. Lo sviluppo sul modello che stiamo costruendo con Enilive rappresenta un salto culturale importante per la ristorazione in mobilità perché rende popolare un cibo buono.»



*Selezionata tra 124 insegne, le più rilevanti a livello nazionale, la pausa di qualità negli Eni Café è stata premiata da Largo Consumo e Ipsos per aver coinvolto il consumatore nella sua sfera emozionale e non solo in un'esperienza d'acquisto soddisfacente*

**RISTORAZIONE TRAVEL**

**ENI CAFÉ**  
**MIGLIORE INSEGNA 2024**



**EMOZIONARE CON UN'INSEGNA.**

Eni Café ci è riuscita aggiudicandosi così il prestigioso riconoscimento di "Miglior Insegna" 2024, nella categoria "Ristorazione Travel", per aver coinvolto il consumatore nella sua sfera emozionale e non solo in un'esperienza d'acquisto soddisfacente. Eni Café, la pausa di qualità delle Enilive Station, si è imposta con la sua insegna sui competitor Autogrill, MyChef e ChefExpress.

Il riconoscimento, giunto alla quarta edizione, è stato promosso da Largo Consumo e da Ipsos che ha selezionato 124 insegne, le più rilevanti a livello nazionale, e realizzato 6.000 interviste condotte attraverso il metodo CAWI (Computer assisted web interviewing), che hanno fornito un'analisi profonda sugli aspetti della Customer Experience con un campione rappresentativo della popolazione italiana per area geografica, genere ed età. L'indagine indipendente ha lo scopo di misurare la connessione emotiva tra i consumatori e le insegne: assegnati riconoscimenti per 24 cate-

gorie merceologiche e 7 riconoscimenti speciali.

La ricerca offre una lettura trasversale dei diversi mercati, dall'esperienza di acquisto presso il negozio fisico, tramite l'e-commerce o presso le insegne 100% digitali. Lo studio ha misurato oltre 90 parametri di valutazione dell'esperienza, che coprono aspetti funzionali della relazione e aspetti di relazione emozionale con le insegne nel loro complesso: Offerta, Punto vendita, Servizio, Personale di vendita, e Customer Ex-





perience.

I dati raccolti da Ipsos mostrano chiaramente che «la soddisfazione funzionale non è sufficiente a stabilire una relazione solida con i clienti e che gli aspetti emozionali sono un driver fondamentale del rafforzamento della relazione. Le insegne più apprezzate dai consumatori sono quelle che non solo garantiscono un'esperienza d'acquisto soddisfacente, ma che sono anche in grado di coinvolgere i consumatori sulla sfera emozionale: correttezza e

semplificazione sono aspetti imprescindibili per costruire una relazione solida con i propri clienti. La relazione tra consumatori e insegne è sempre più umana e personale: inizia dall'equità e termina con la centralità, passando per la condivisione della propria visione».

Requisiti centrati in pieno da Eni Café e premiati da quanti continuano a scegliere una pausa di qualità.

[L.IER.]

**LA CONSEGNA AD ALESSANDRA CONTE, HEAD OF RETAIL SERVICE ENILIVE, DEL RICONOSCIMENTO A ENI CAFÉ COME MIGLIOR INSEGNA NELLA CATEGORIA RISTORAZIONE TRAVEL.**

riconoscimenti



enjoy





*Con il punteggio più alto di tutto il settore  
è il “Miglior Car Sharing” dell’anno  
sulla base dell’indagine annuale di mercato  
de “La Repubblica - Affari & Finanza”  
che ha valutato qualità e convenienza  
di numerosissimi prodotti e servizi*

# MIGLIORI IN ITALIA

# ENJOY

# TOP SERVIZIO 2024



**NON BASTA OFFRIRE SOLO** un buon prodotto, perché a fare la differenza è il servizio, la soddisfazione dei propri clienti. Ed Enjoy continua a dimostrarlo, aggiudicandosi anche quest’anno il titolo di Migliore Car Sharing 2024, davanti a Share Now. Il riconoscimento “Migliori in Italia, Top Servizio” è infatti andato a Enjoy sulla base dell’indagine annuale di mercato de “La Repubblica - Affari & Finanza” che ha valutato qualità e convenienza di numerosissimi prodotti e servizi: dalle banche alle assicurazioni, dalla salute al tempo libero, e che ogni anno mette sotto la lente migliaia di imprese con l’obiettivo di promuovere la trasparenza a vantaggio dei consumatori.

L’analisi, condotta a partire dalla metodologia sviluppata in collaborazione con l’Università Goethe di Francoforte, riscuote da anni un grande successo non solo in Italia, ma anche in altri paesi europei. Lo studio, giunto alla decima edizione, raccoglie oltre 358.000 giudizi sul servizio di 2.164 aziende

suddivise in oltre 200 settori dell’economia italiana, quasi il 10% in più rispetto allo scorso anno.

L’obiettivo è confrontare i diversi settori dell’economia italiana, per individuare quelli con un maggior livello di customer satisfaction e presentare le aziende che si distinguono in ogni settore per il livello del servizio offerto ai clienti. L’analisi offre quindi a mercati e aziende in Italia un incentivo per migliorare i propri servizi e soddisfare così al meglio aspettative e richieste dei clienti.

I dati, raccolti tra agosto e settembre 2023 attraverso un sondaggio rappresentativo della popolazione italiana (metodo CAWI), hanno consentito di valutare il servizio ricevuto dalle aziende di cui sono stati clienti negli ultimi tre anni. In base alle risposte si è calcolato il Service Experience Score (SES), ovvero la percentuale dei clienti che giudica molto buono il servizio di ogni azienda. Una metodologia che non si limita ai singoli aspetti del servizio ricevuto, ma comprende anche il rapporto

**ENJOY, IL MODO MIGLIORE PER MUOVERSI  
IN CITTÀ, CONTINUA A FREGIARSI DEL TITOLO  
DI “MIGLIOR CAR SHARING”:  
PRENOTARE E NOLEGGIARE IL VEICOLO  
PIÙ VICINO È SEMPLICE E VELOCE.**

con i clienti e la loro esperienza d’acquisto.

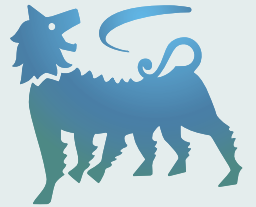
Per ciascuno dei 203 settori del mercato analizzati è stato calcolato il punteggio SES. Le aziende che ottengono un punteggio sopra la media del loro settore ricevono il sigillo di qualità “Top Servizio”. L’azienda che ottiene il punteggio più alto di tutto il settore riceve il sigillo “N.1 Servizio”. Un sigillo di cui Enjoy continua a fregiarsi.

[L.IER.]

le nostre convention

**FACCIAMO STRADA**

**INSIEME**



enilive

**BRESCIA, 11 SETTEMBRE 2023**



**MILANO, 12 SETTEMBRE**





**LE CONVENTION CON I GESTORI**

rappresentano da sempre un'occasione di allineamento e condivisione essenziale con tutte le persone che ogni giorno operano nelle Enilive Station. Dopo 3 anni di webinar e incontri a distanza, a causa delle limitazioni dovute all'emergenza sanitaria, tra settembre e novembre di quest'anno è stato finalmente possibile ritrovarsi di persona nel corso di una serie di appuntamenti che si sono svolti nella cornice di alcune delle più

suggestive location del Belpaese. 17 convegni in altrettante province italiane, durante i quali i gestori di tutta Italia sono stati coinvolti nel processo di trasformazione in atto sulla rete. Si è discusso del futuro della mobilità sostenibile: dai nuovi vettori energetici al car sharing Enjoy, dal lancio del nuovo brand Enilive alla rete di Mobility hub con tanti nuovi servizi e innovazioni tecnologiche, grazie alle quali sarà possibile instaurare un dialogo costante con i

clienti, elemento centrale della strategia. Il successo di tutto questo sarà possibile solo se azienda e gestori cammineranno insieme lungo questo percorso che porterà al completamento della trasformazione e al raggiungimento del traguardo aziendale Net Zero Carbon al 2050. Il percorso per costruire insieme un futuro ambizioso e duraturo è tracciato, adesso...  
  
FACCIAMO STRADA INSIEME!

2023



le nostre convention



# le nostre convention

**GENOVA, 13 SETTEMBRE 2023**



**TORINO, 14 SETTEMBRE 2023**





**PALERMO, 19 SETTEMBRE 2023**



le nostre convention



# le nostre convention

CATANIA, 20 SETTEMBRE 2023





**BARI, 25 SETTEMBRE 2023**



le nostre convention



# le nostre convention

CHIETI, 2 OTTOBRE 2023





**BOLOGNA, 3 OTTOBRE 2023**



le nostre convention



# le nostre convention

RICCIONE, 4 OTTOBRE 2023





CASERTA, 10 OTTOBRE 2023



le nostre convention



# le nostre convention

CATANZARO, 17 OTTOBRE 2023





ROMA, 25 OTTOBRE 2023



le nostre convention



# le nostre convention

LUCCA, 7 NOVEMBRE 2023





CAGLIARI, 15 NOVEMBRE 2023



le nostre convention



# le nostre convention

VENEZIA, 20 NOVEMBRE 2023





VERONA, 23 NOVEMBRE 2023



le nostre convention



# UN ALTRO MODO DI MUOVERSI È *enilive*



**NASCE ENILIVE,**

per cambiare il modo di muoversi  
nel mondo. Scopri tutti i servizi  
e le soluzioni di mobilità  
su [enilive.it](https://enilive.it)



**enilive**

LA MOBILITÀ VIVA