

Rapporti

Qualità & finanza

Il dossier

Il servizio al cliente fa la differenza Amazon al top, ma poi c'è Chicco

VITO DE CEGLIA

L'Istituto tedesco qualità finanza ha raccolto 232.000 giudizi di consumatori italiani: Il bollino blu premia le eccellenze della customer experience

Cibo d'asporto, pagamenti digitali, eCommerce e spedizioni sono i "simboli" del nuovo stile di vita a distanza. Settori che, per causa di forza maggiore, sono stati i più performanti durante l'emergenza Covid-19 ottenendo il maggiore gradimento da parte degli italiani per il servizio offerto. A stabilirlo è lo studio dell'Istituto tedesco qualità finanza (Itqf) "Campioni del Servizio 2020/2021" che ha raccolto 232.000 giudizi di consumatori italiani sul servizio ricevuto da 1.319 aziende in 152 settori dell'economia. Giunto alla settima edizione, si tratta della più ampia ricerca sul servizio delle aziende in Italia, premiate con il sigillo di qualità dell'Istituto tedesco, gruppo editoriale Burda, insieme al media partner La Repubblica Affari & Finanza.

152

I SETTORI
Sono i comparti dell'economia analizzati dal rapporto dell'Istituto Tedesco

90,7

PER CENTO
Il consenso raggiunto da Amazon che per il quarto anno di fila si aggiudica il primo posto

suto dalla clientela, quest'anno bisognava raggiungere un Ses di quasi 90% (nuovi clienti su dieci pienamente soddisfatti con il servizio), 1,5% di più rispetto al 2019. «Questo incremento sottolinea la corsa all'eccellenza nella customer experience fra le migliori aziende in Italia che questo studio vuole promuovere» aggiunge Bieker. Infatti, Amazon raggiunge per il quarto anno consecutivo il primo posto solo perché ha ulteriormente aumentato il suo Ses. Con il risultato del 2019 avrebbe ottenuto quest'anno solo il settimo posto in classifica.

VOLA LO SHOPPING ONLINE

Il punteggio di Amazon (90,7%) conferma il trend che i consumatori italiani rimangono sempre più soddisfatti del servizio vissuto con lo shopping online. Interessante anche il dato sui giocattoli per bambini con Chicco (90,5%) che occupa il secondo posto. Al terzo c'è Calzedonia (90,5%), la novità di quest'anno. I settori più colpiti dalla pandemia, invece, registrano un forte calo di consenso: hotel economy (-5,0%), villaggi turistici (-4,6%), aeroporti regionali (-4,1%), autonoleggi (-3,6%), tour operator (-2,3%) e traghetti e navi (-1,8%) viaggiano tutti in un rosso profondo.

Infine, l'indagine di Itqf non conferma lo stereotipo negativo sulle donne, considerate spesso ipercritiche. Al contrario: «La bandiera nell'apprezzamento del servizio dalle aziende in Italia si tinge rosa. In quasi tutti i settori economici passati in rassegna, sono più le donne rispetto agli uomini a giudicare positivamente il livello del servizio vissuto. Il punteggio Ses medio della popolazione femminile è infatti pari a 66,5%. Quello maschile a circa il 60%» conclude Bieker.

CRIPRODUZIONE RISERVATA

SETTORI

- ▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2019
- ▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2019
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2019 (+/- 2,5%)
- NON PRESENTE NEL 2019

AZIENDE

- ▲ CRESCITA DEL 5,0% RISPETTO AL 2019
- ▼ CALO DEL 5,0% RISPETTO AL 2019
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2019 (+/- 5,0%)
- NON PRESENTE NEL 2019



TOP 20 AZIENDE

RANK '20	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2020	PODIO 2020
1	amazon.it	E-COMMERCE/MARKETPLACE	Shopping Online	90,7%	N. 1 SERVIZIO
2	chicco	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & Shopping	90,5%	N. 1 SERVIZIO
3	CALZEDONIA	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & Shopping	90,5%	N. 1 SERVIZIO
4	Spadaland	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	90,3%	N. 1 SERVIZIO
5	mastercard	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Banca	90,2%	N. 1 SERVIZIO
6	bancomat	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Banca	90,1%	TOP SERVIZIO
7	Samsonite	BORSE E VALIGIE	Lifestyle & Shopping	90,1%	N. 1 SERVIZIO
8	la casa	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	90,0%	TOP SERVIZIO
9	intimissimi	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & Shopping	90,0%	TOP SERVIZIO
10	Timberland	NEGOZI CALZATURE MONOMARCA	Lifestyle & Shopping	89,9%	N. 1 SERVIZIO
11	CONAD	SUPERMERCATI	Spesa	89,9%	N. 1 SERVIZIO
12	DOUGLAS	PROFUMERIE	Salute & Bellezza	89,9%	N. 1 SERVIZIO
13	LEGO Store	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & Shopping	89,7%	TOP SERVIZIO
14	SWAROVSKI	GIOIELLERIA	Lifestyle & Shopping	89,5%	N. 1 SERVIZIO
15	L'ERBOLARIO	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & Bellezza	89,4%	N. 1 SERVIZIO
16	ACQUARIO DI GENOVA	ACQUARI	Tempo libero	89,3%	N. 1 SERVIZIO
17	ACQUA & SAPONE	CATENE BEAUTY E PULIZIA	Salute & Bellezza	89,1%	N. 1 SERVIZIO
18	broswey	GIOIELLERIA	Lifestyle & Shopping	88,9%	TOP SERVIZIO
19	PayPal	MOBILE PAYMENT	Finanza	88,9%	N. 1 SERVIZIO
20	ESSELUNGA	SUPERMERCATI	Spesa	88,8%	TOP SERVIZIO

Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un livello di servizio superiore alla media del loro settore.

LA GARANZIA DI QUALITÀ

«I bollini blu sono diventati una garanzia di qualità per i consumatori e di successo per le aziende, che li possono usare su tutti i canali di comunicazione. Grazie alla loro versatilità possono essere impiegati in qualsiasi strumento di comunicazione aziendale per aumentarne la credibilità e il successo. Mi auguro che questa iniziativa sia per tutti uno stimolo a fare sempre meglio» dice Christian Bieker, direttore Itqf.

I dati sono stati raccolti dall'Istituto partner ServiceValue di Colonia (Germania) a settembre 2020 in un sondaggio rappresentativo (metodo Cawi - Computer assisted web interviewing) della popolazione. La metodologia non si limita ai singoli aspetti del servizio ricevuto, ma comprende anche il rapporto con i clienti e la loro esperienza d'acquisto. Per ciascuno dei 152 mercati analizzati è stato calcolato un punteggio Ses (Service experience score), che indica la quota media degli italiani che giudicano come "molto buono" il servizio vissuto con le aziende appartenenti a quel settore. Le aziende che ottengono un punteggio superiore a quello medio ricevono il sigillo di qualità "Top Servizio". L'azienda che, invece, ottiene il punteggio più alto di tutto il mercato di appartenenza riceve il sigillo "Numero 1 Servizio". «Il Ses è semplice e preciso. E' un fidato indice di gradimento sulla fidelizzazione dei clienti» sottolinea Rolf Van Dick, professore dell'Università Goethe di Francoforte.

Per entrare nelle Top 15 delle aziende con il migliore servizio vis-



I bollini blu sono diventati una garanzia di qualità

SHUTTERSTOCK

BANCHE REGIONALI

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ABRUZZO	853	BCC di Castiglione M Raimondo/Planella	57,3%	=
MEDIA 50,4% ▼	899	Banca del Gran Sasso d'Italia, BCC Soc. Coop. per Az.	56,6%	▼
	1004	Banca Popolare di Bari	54,2%	▼
	1114	BCC di Pratola Peligna	51,4%	▼
	1116	BCC Abruzzese	51,4%	▼
BASILICATA	948	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	55,6%	▼
MEDIA 50,8% ▼	1053	BCC di Guardiano di Lavello	53,1%	▼
CALABRIA	971	BCC di Cittanova	55,1%	▲
MEDIA 48,8% =	1090	Credito Cooperativo Centro Calabria	52,2%	▼
	1163	Credito Cooperativo di S. Calogero e Maierato	50,0%	=
CAMPANIA	730	B. Monte Pruno-Cr. Coop. di Faciano, Roscigno e Laurino	59,7%	▼
MEDIA 51,8% =	831	Banca di Credito Popolare	57,6%	=
	993	BCC di Flumeri	54,5%	▲
	1013	BCC di Aquara	54,1%	=
	1054	BCC di Scafati e Cetara	53,1%	▼
EMILIA ROMAGNA	492	Banca Centro Emilia-Credito Cooperativo	66,1%	▼
MEDIA 58,0% =	530	Banca di Imola	64,9%	▲
	673	Credito Coop. Ravennate, Forlivese e Imolese	61,2%	=
	711	Rivierabanca-Cred. Coop. di Rimini e Gradara	60,3%	=
FRIULI VENEZIA GIULIA	828	Banca di Cividale	57,7%	=
MEDIA 51,2% ▼	1061	Credito Cooperativo Friuli	53,0%	=
	1074	Primacassa-Credito Cooperativo Fvg	52,7%	=
	1085	Friulovest Banca-Credito Cooperativo	52,4%	▼
	1124	Banca di Udine-Credito Cooperativo	51,2%	▼
LAZIO	914	Banca Popolare del Lazio	56,2%	=
MEDIA 51,4% ▼	962	BCC di Roma	55,3%	▼
	1001	Banca Centro Lazio-Credito Cooperativo	54,3%	=
	1082	BCC di Anagni	52,5%	=
	1107	BCC dei Colli Albani	51,6%	▼
LIGURIA	724	Banca Popolare di Sondrio	59,8%	▼
MEDIA 51,4% ▼	822	BCC di Alba, Langhe, Roero e del Canavese	57,9%	▼
	1008	BCC di Pianfei e Rocca de' Baldi	54,2%	▼
	1026	B. di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori-Cr. Coop.	53,8%	▼
	1027	Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana-Cr. Coop.	53,8%	▼
LOMBARDIA	569	BCC di Milano	63,2%	▼
MEDIA 52,9% ▼	641	Banca Popolare di Sondrio	62,2%	=
	1040	BCC di Brescia	53,4%	=
MARCHE	694	BCC di Recanati e Colmurano	60,6%	=
MEDIA 49,6% =	986	Banca di Ancona e Falconara Marittima-Cr. Coop.	54,8%	=
	1033	Banco Marchigiano-Cr. Coop.	53,7%	=
MOLISE	1064	BCC di Gambatesa	52,9%	▼
MEDIA 50,6% =	1088	Banca Popolare delle Province Molisane	52,2%	=
PIEMONTE	703	Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli-Biverbanca	60,6%	=
MEDIA 52,5% =	731	B. di Caraglio del Cuneese e Riviera del Po	57,7%	▼
	1069	Banca del Piemonte	57,7%	▼
	1077	Cassa di Risparmio di Aosta	57,7%	▼
	1081	Banca di Cuneo	57,7%	▼
PUGLIA	735	Banca di Brindisi	57,7%	▼
MEDIA 51,6% ▼	877	Banca di Bari	57,7%	▼
	983	Banca di Foggia	57,7%	▼
SARDEGNA	885	BCC di Cagliari	57,7%	▼
MEDIA 53,6% ▼	893	Banco di Cagliari	57,7%	▼
SICILIA	956	BCC la Riscossa di Regalbuto	57,7%	▼
MEDIA 50,5% ▼	1071	Banca Agricola Popolare di Ragusa	54,1%	=
	1083	BCC San Michele di Caltanissetta e Pietraprzera	52,5%	=
	1100	BCC San Giuseppe di Petralia Sottana	51,9%	▼
	1139	Banca Popolare Sant'Angelo	50,6%	▼
TOSCANA	749	Cassa di Risparmio di Volterra	59,3%	▼
MEDIA 50,9% ▼	758	B. Valdichiana-Cr. Coop. di Chiusi e Montepulciano	59,1%	=
	864	Banca Alta Toscana-Cr. Coop.	57,1%	=
	1117	Banca Cambiano 1884	51,3%	▼
	1118	Banco Fiorentino-Mugello Impruneta Signa-Cr. Coop.	51,3%	▼
TRENTINO ALTO ADIGE	636	Cassa Rurale Alto Garda-BCC	62,3%	▲
MEDIA 51,2% ▼	812	Cassa Rurale Val di Fiemme-BCC	58,1%	=
	1071	Cassa di Risparmio di Bolzano-Sudtirolo Sparkasse AG	52,8%	▼
UMBRIA	557	Cassa di Risparmio di Orvieto	64,1%	=
MEDIA 56,8% ▼				
VALLE D'AOSTA	865	BCC Valdostana-Coop. DeCredit Valdotaïne	57,1%	▼
MEDIA 51,3% ▼				
VENETO	468	Banca Popolare dell'Alto Adige	67,1%	=
MEDIA 53,7% ▼	706	BCC di Venezia, Padova e Rovigo-Banca Anna	60,5%	▼
	850	Cassa Rurale e Artigiana di Brendola-Cr. Coop.	57,4%	▲
	854	B. Patavina Cr. Coop. di S. Elena e Piove di Sacco	57,3%	▼
	866	Banca Adria Colli Euganei -Cr. Coop.	57,1%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

LAVORO E FORMAZIONE

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
AGENZIE INTERINALI	780	Adecco	58,4%	=
MEDIA 53,1% ▲	806	Randstad	58,1%	▲
	967	Gi Group	55,2%	▲
	1016	Manpower	54,1%	=
PORTALI LAVORO ONLINE	532	InfoJobs	64,8%	=
MEDIA 55,5% =	603	Monster	63,1%	=
	609	Indeed	62,9%	▲
	728	Jobrapido	59,7%	=
PROFESSIONISTI ONLINE	768	Fazland.com	58,7%	□
MEDIA 52,5% =	774	Twago.it	58,6%	□
	930	Instapro.it	55,8%	□
	1005	Prontopro.it	54,2%	□
SCUOLE DI RECUPERO E DOPOSCUOLA	666	Grandi Scuole	61,3%	▲
MEDIA 55,6% =	846	Unid formazione	57,5%	=
VACANZE STUDIO	439	EF Education First	68,1%	=
MEDIA 59,6% ▼	447	Intercultura	67,9%	=
	515	STS Student Travel Schools	65,3%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Il credito

Intesa, doppio ok Banca Sella cresce

MILANO

Per i circuiti di pagamento primeggia Mastercard mentre nel campo lavoro e formazione spicca il marchio di Adecco



Carlo Messina ad Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo non è a caso la prima banca italiana. Secondo le classifiche stilate dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, l'istituto guidato da Carlo Messina primeggia nel settore "banche con filiali" con un punteggio del 73,2%, nella "consulenza finanziaria banche" (72,2%) e nei mutui (69,7%). Agli altri operatori restano le categorie "trading online", vinta da Banca Sella (70,3%), "circuiti di pagamento", dove primeggia Mastercard (90,2%), "conto corrente multicanale con filiali" che va ad Unicredit (71,3%), "conto corrente digitale" che va ad Hype (74,5%) e il banking online, campo in cui domina Fineco (66,2%). L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha poi condotto una dettagliatissima analisi delle banche regionali, campo in cui la spuntano spesso le Bcc (Abruzzo, Calabria, Lombardia, Marche, Molise, Sardegna, Sicilia e Valle d'Aosta). Le uniche due regioni in cui vince un istituto che ha sede fuori dai confini regionali sono la Liguria, dove ha la meglio la Banca Popolare di Sondrio (59,8%), e il Veneto che registra il primato della Banca Popolare dell'Alto Adige (67,1%). Nel campo "lavoro e formazione" spiccano i nomi di Adecco (58,4%) per quel che riguarda le agenzie interinali, Infojobs (64,8%) per i "portali lavoro online", Fazland.com (58,7%) per i "professionisti online", EF Education First (68,1%) per le vacanze studio e Grandi Scuole (61,3%) per le "scuole di recupero". - m.fr.

CRIPRODUZIONE RISERVATA

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
BANCA DIGITALE	314	Intesa Sanpaolo	73,2%	□
MEDIA 57,2% □	328	Banca Sella	72,7%	□
	344	Unicredit	71,8%	□
	467	Banco BPM	67,1%	□
	471	BPER Banca	66,9%	□
	527	Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	64,9%	□
	552	Credem	64,2%	□
	556	UBI Banca	64,1%	□
	488	Fineco Bank	66,2%	□
	511	CheBanca!	65,5%	□
	559	Mediolanum	64,1%	□
	575	Webank	63,6%	□
	584	ING Italia	63,5%	□
	718	Widiba	60,0%	□
CIRCUITI A PAGAMENTO	5	Mastercard	90,2%	=
MEDIA 74,4% =	6	PagoBANCOMAT	90,1%	=
	33	Visa	87,7%	=
	68	Visa Electron	84,7%	=
	100	Postepay	83,0%	=
	261	Nexi	75,9%	=
CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE	333	Intesa Sanpaolo	72,2%	=
MEDIA 60,9% =	346	Banca Sella	71,8%	=
	349	Unicredit	71,7%	=
	392	Fineco Bank	69,9%	=
	545	Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	64,4%	=
	569	BPER Banca	63,8%	n.d.
	594	Mediolanum	63,2%	=
	633	CheBanca!	62,3%	▼
	679	Crédit Agricole Italia	61,0%	=
	686	Deutsche Bank	60,9%	▲
CONTO CORRENTE DIGITALE	288	Hype	74,5%	□
MEDIA 56,8% □	540	Fineco Bank	64,5%	□
	547	CheBanca!	64,4%	□
	600	ING Italia	63,1%	□
	642	N26	62,1%	□
	793	Mediolanum	58,3%	□
	813	Buddybank	58,1%	□
CONTO CORRENTE MULTICANALE CON FILIALI	354	Unicredit	71,3%	□
MEDIA 62,5% □	374	Banco BPM	70,3%	□
	378	Intesa Sanpaolo	70,3%	□
	504	Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	65,7%	□
	514	UBI Banca	65,4%	□
	625	Banca Sella	62,5%	□
MUTUO	396	Intesa Sanpaolo	69,7%	□
MEDIA 57,4% □	598	UBI Banca	63,2%	□
	647	Unicredit	62,0%	□
	720	BPER Banca	60,0%	□
	721	Crédit Agricole Italia	60,0%	□
	807	Deutsche Bank	58,1%	□
TRADING ONLINE BANCHE	379	Banca Sella	70,3%	=
MEDIA 55,8% ▼	402	ING Italia	69,4%	=
	664	Fineco Bank	61,4%	▼
	802	Mediolanum	58,3%	▼
	838	Webank	57,6%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO