Rapporti

Qualità & finanza

La classifica generale

Le aziende migliorano i servizi e i consumatori sono più soddisfatti

MARCO FROJO, MILANO

La sesta edizione dell'analisi dell'Istituto tedesco qualità e finanza annota che l'apprezzamento dei clienti è in aumento. Ecco i 600 campioni

È ancora una volta Amazon ad aggiudicarsi, per il quinto anno consecutivo, la palma di società con il miglior servizio clienti in Italia. A decretare la vittoria dell'azienda guidata da Jeff Bezos è lo studio "Migliori in Italia – Campioni del Servizio 2019/2020" condotto dall'Istituto tedesco qualità e finanza che, con cadenza annuale dal 2014, verifica la soddisfazione dei consumatori, dal primo contatto durante la decisione d'acquisto fino all'assistenza post-vendita. Il colosso dell'e-commerce ha però faticato non poco a difendere il suo primato, incalzato da due aziende tricolori: la catena di negozi di cosmetica naturale L'Erbolario e i supermercati Esselunga, che in soli dodici mesi ha compiuto un enorme balzo in avanti, dalla 57ma alla terza posizione. L'ottima notizia per i consumatori italiani è che dall'approfondita ricerca – sono state coinvolte 1.274 aziende di 150 settori diversi – emerge che la loro soddisfazione è migliorata.

L'UNIVERSITÀ DI FRANCOFORTE

Sviluppato in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte e materialmente realizzato dall'istituto di ricerca ServiceValue di Colonia che ha condotto le interviste il mese scorso, lo studio ha coinvolto quasi 230 mila consumatori italiani in un sondaggio online Cawi (Computer Assisted Web Interviewing), rappresentativo dell'intera popolazione per età, sesso e regione. "A loro è stata posta una prima domanda, vale a dire, se sono stati negli ultimi tre anni o se sono tuttora clienti delle aziende comprese nel panel analizzato – si legge nella presentazione della ricerca – Ai consumatori che hanno risposto sì, è stata fatta anche la seconda domanda: "Ha ricevuto un servizio molto buono dall'azienda x/y?". La quota percentuale dei clienti che ha valutato come molto buono il servizio di ciascuna azienda costituisce l'indice chiamato Service Experience Score (Ses). Per ciascuno dei 150 mercati analizzati è stato calcolato un punteggio Ses medio e le aziende con un punteggio superiore a quello medio si classificano sul podio del settore. Esse vincono il sigillo di qualità "Top Servizio", mentre l'azienda che ottiene il punteggio più alto di tutto il mercato di appartenenza ottiene il sigillo "Nr. 1 Servizio". Le tabelle non riportano il campione intero, ma solo le aziende "Nr. 1" e "Top" , ossia con un livello di servizio superiore alla media del loro settore.

1.274

AZIENDE

Coinvolte nella ricerca dell'Istituto tedesco qualità e finanza Appartengono a 150 diversi settori

230

MILA

I consumatori italiani che hanno partecipato alla ricerca dell'Istituto tedesco qualità e finanza

IL RAPPORTO CON I COSUMATORI

A livello settoriale sono le catene dei negozi di elettronica a ottenere i risultati migliori, seguite dai negozi di giocattoli che rubano il secondo posto alle profumerie e cosmesi (quest'anno fuori dalla top ten); terzi sono i negozi di cosmetica naturale monomarca. Al quarto posto troviamo l'ex numero uno del 2018, ossia le catene di negozi di intimo, seguite dai negozi di pelletteria e valigie.

"Si nota che a vincere sono mercati raggruppabili in categorie quali stile di vita e shopping, salute e bellezza e spesa – si legge nello studio – Qui risulta più semplice accontentare le aspettative di un consumatore, piuttosto che in altre aree dove la decisione di acquisto è più complessa". La cosa più importante, ricorda però, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza è la voglia di migliorarsi anno dopo anno e l'analisi è proprio un incentivo a farlo.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

TOP 20 AZIENDE

RANK '19	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
1	amazon.it	ECOMMERCE/ MARKETPLACE	Web & shopping online	90,5%	=
2	L'ERBOLARIO	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & bellezza	89,9%	=
3	ESSELUNGA	SUPERMERCATI	Spesa	89,5%	▲
4	Disney STORE	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	89,3%	=
5	BRICO CENTER Vicini di fare	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	89,2%	=
6	CALZEDONIA LEGWEAR & BEACHWEAR	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,7%	=
7	italia in miniatura Il Parco Tematico RIMINI	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,7%	=
8	MediaWorld	CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	88,6%	=
9	chicco	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	88,6%	=
10	Gardaland	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	88,6%	=
11	CONAD IPERMERCATO	CATENE DI IPERMERCATI	Spesa	88,5%	▲
12	goldenpoint	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	88,2%	=
13	MediaWorld.it	ELETTRONICA ONLINE	Web & shopping online	88,2%	=
14	LEGO	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	88,0%	=
15	Samsonite	PELLETTERIA E VALIGIE	Web & shopping online	88,0%	=
16	LEROY MERLIN	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	87,9%	▲
17	Holiday Inn UN HÔTEL IHG	HOTEL ECONOMY	Vacanze e viaggi	87,9%	▲
18	Pagobancomat	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Finanza	87,6%	◻
19	PayPal	TRASFERIMENTO DENARO DIGITALI	Finanza	87,5%	=
20	intimissimi	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	87,4%	=

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

TOP 10 SETTORI

RANK '19	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2019	PUNTEGGIO 2018
1	CATENE E NEGOZI DI ELETTRONICA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	86,4%	85,2%
2	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & shopping	85,0%	83,6%
3	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & bellezza	84,3%	83,0%
4	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & shopping	83,8%	86,2%
5	PELLETTERIA E VALIGIE	Lifestyle & shopping	83,4%	83,6%
6	SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	Servizi, fornitori & immobili	82,3%	82,9%
7	SUPERMERCATI	Spesa	81,4%	81,6%
8	CATENE DI IPERMERCATI	Spesa	80,9%	80,5%
9	CENTRI DI BRICOLAGE	Tempo libero	80,2%	79,2%
10	STAMPANTI ASSISTENZA POST VENDITA	Tecnologia, media & telecomunicazioni	80,1%	-

Il bollino

L'Istituto tedesco qualità e finanza assegna alle aziende migliori un bollino di eccellenza, che le stesse imprese possono impiegare per la loro comunicazione. Il bollino è un riconoscimento di qualità, che facilita l'attività commerciale e di marketing delle imprese nel mercato italiano. Le ricerche dell'Istituto tedesco sono pubblicate da Affari&Finanza

Legenda

SETTORI

▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2018

▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2018

= STABILE RISPETTO AL 2018 (+/- 2,5%)

◻ NON PRESENTE NEL 2018

AZIENDE

▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2018

▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2018

= STABILE RISPETTO AL 2018 (+/- 2,5%)

◻ NON PRESENTE NEL 2018

L'industria del denaro

Finanza, che fatica conquistare fiducia

MILANO

Gli operatori del settore si collocano ancora nella parte bassa della graduatoria, ma il consenso risulta essere in leggera crescita

Quando si entra nella sfera del settore finanziario, le aspettative di un consumatore che vuole investire i propri risparmi o acquistare un prodotto assicurativo sono spesso più difficili da soddisfare rispetto a chi vuole acquistare un capo di abbigliamento. Per questo motivo, la maggior parte dei servizi legati al mondo finance si attestano più in basso alla classifica, a partire dal 29° posto con i circuiti di pagamento, seguiti al 45° posto dalla rete di agenti assicurativi. Nel primo caso, in vetta al podio si colloca il marchio PagoBancomat (punteggio Ses: 87,6%). Nel secondo caso, il gruppo Generali (Ses: 77,9%).

Per quanto riguarda gli altri settori che gravitano intorno ai servizi finanziari, l'indagine segnala che MutuiOnline.it occupa la prima posizione nella comparazione mutui online (62,7%), Intesa Sanpaolo nella consulenza finanziaria (73,3%), Allianz nei fondi pensione aperti, pensione integrativa e tutele legali (rispettivamente 74,3%, 76% e 73,5%), PayPal nel mobile payment (85,2%), UnipolSai nella polizza infortuni (76,6%), Credimi nei prestiti privati alle imprese (53,4%), Ing Direct nel trading online (74,3%), SisalPay nei pagamenti bollettini (82%), Intesa Sanpaolo Vita nelle polizza malattia (72,2%), Axa nella polizza vita (75,6%), Banca Generali nella rete promotori finanziari (70,6%, Segugio.it primo tra i portali comparazione online (78,8%), e RoboBox nel segmento robo-advisor (61,9%), cioè nella consulenza finanziaria o gestione di investimenti online con un intervento umano da moderato a minimo.

Carlo Messina ceo Intesa Sanpaolo

Carlo Cimbri amm. del. UnipolSai

Escludendo i nuovi settori aggiunti quest'anno, l'indagine sottolinea che il livello di soddisfazione medio degli italiani è leggermente migliorato nell'ambito finanziario. Un capitolo a parte merita il social lending, il prestito personale erogato da privati ad altri privati su Internet. Prestito che avviene sui siti di aziende di social lending, senza passare quindi attraverso i canali tradizionali rappresentati da società finanziarie e banche. È un settore che l'Istituto tedesco ha introdotto per la prima volta lo scorso anno, e anche in questa edizione risulta ancora essere l'ultimo in classifica, ma presenta comunque un incremento nella soddisfazione dei clienti del 4,9% rispetto ai dati del 2018. In questo comparto emergente, gli italiani hanno premiato la piattaforma online Prestiamoci (Ses: 54,3%). Dall'indagine emerge anche che le donne sono più facili da accontentare nel settore dei servizi finanziari auto e in quello delle società di mutuo soccorso sanitaria, rispettivamente con percentuali Ses del 72% e 62% contro quello degli uomini, che ammonta a 56% nel primo settore e 48% nel secondo. In questi due ambiti, al primo posto ci sono Fca Bank con percentuali Ses del 63,7% e Generale Mutua con il 60,2%. Accontentare i consumatori risulta più semplice al crescere della loro età: la fascia di rispondenti compresa tra i 18 e i 34 anni sembra più difficile (Ses: 60,2%), per aumentare tra i 35 e i 54 anni al 66,8%, fino a raggiungere la maggioranza dei giudizi positivi, che li danno le persone over 55 (Ses: 69,8%). – **v.d.c.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

FINANZA

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ASSICURAZIONE SMARTPHONE E TABLET	125	Samsung	81,5%	▲
	228	MediaWorld	77,2%	□
	303	Apple	74,0%	□
MEDIA 65,7% □	317	Allianz Global Assistance	73,7%	□
	458	UnipolSai	68,9%	□
	461	AXA	68,7%	□
CIRCUITI DI PAGAMENTO	18	PagoBancomat	87,6%	□
	35	Visa	86,3%	=
MEDIA 74,5% ▼	46	Mastercard	85,6%	▼
	58	Visa Electron	84,5%	=
	78	Postepay	83,6%	▲
	152	Nexi	80,6%	▲
COMPARAZIONE MUTUI ONLINE	661	MutuiOnline.it	62,7%	▼
	746	Facile.it	60,7%	▲
MEDIA 56,0% ▲	822	MutuiSupermarket.it	59,2%	=
	882	Supermoney.eu	57,7%	▲
CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE	331	Intesa Sanpaolo	73,3%	▲
	342	Fineco	72,9%	□
MEDIA 61,9% ▲	388	Banca Sella	71,2%	□
	425	Che Banca!	69,9%	□
	459	Unicredit	68,8%	=
	521	Ubi Banca	66,9%	▲
	654	Banco BPM	63,0%	▲
	683	Widiba	62,1%	□
CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE	630	Moneyfarm	63,8%	=
	710	Euclidea	61,4%	▲
MEDIA 52,5% ▲	932	Prometeia Advisor Sim	56,6%	□
	987	M&G Consulting	55,3%	▲
	1021	AcomeA	54,7%	▲
	1046	Consultique	54,2%	=
FONDI PENSIONE APERTI	295	Allianz	74,3%	□
	346	Intesa Sanpaolo Vita	72,7%	□
MEDIA 63,5% □	438	Generali	69,5%	□
	513	AXA	67,2%	□
	526	Reale Mutua	66,7%	□
	537	UnipolSai	66,5%	□
	625	Cattolica Assicurazioni	64,0%	□
MOBILE PAYMENT	51	PayPal	85,2%	=
	283	Nexi Pay	74,8%	▲
MEDIA 69,0% =	328	Apple Pay	73,4%	=
	389	SatiPal	71,1%	▲
	421	Samsung Pay	70,1%	▼
	432	Google Pay	69,7%	▲
PAGAMENTI BOLLETTINI	111	Sisal Pay	82,0%	=
	118	Lis Paga/Lottomatica	81,7%	▲
MEDIA 68,8% □	223	Coop	77,3%	□
PENSIONE INTEGRATIVA	260	Allianz	76,0%	▲
	271	Intesa San Paolo vita	75,4%	▲
MEDIA 66,7% ▲	292	Poste Vita	74,3%	▲
	323	Generali	73,5%	▲
	434	UnipolSai	69,6%	=
	490	Zurich	67,9%	▲
POLIZZA INFORTUNI	238	UnipolSai	76,6%	□
	275	Intesa San Paolo vita	75,2%	□
MEDIA 65,5% □	277	Allianz	75,1%	□
	296	Poste Vita	74,3%	□
	363	Generali	72,3%	□
	488	Vittoria Assicurazioni	68,1%	□
	527	AXA	66,7%	□
	570	Cattolica Assicurazioni	65,6%	□

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
POLIZZA MALATTIA	366	Intesa Sanpaolo	72,2%	□
	384	Allianz	71,4%	□
MEDIA 65,0% □	420	Poste Vita	70,2%	□
	452	AXA	69,2%	□
	508	Generali	67,3%	□
	528	Cattolica Assicurazioni	66,7%	□
	559	Reale Mutua	65,9%	□
POLIZZA VITA	265	AXA	75,6%	□
	358	Intesa Sanpaolo Vita	72,4%	□
MEDIA 66,4% □	379	Poste Vita	71,6%	□
	385	Allianz	71,3%	□
	442	UnipolSai	69,4%	□
	444	Generali	69,4%	□
	523	Zurich Insurance	66,7%	□
PORTALI COMPARAZIONE ONLINE	193	Segugio.it	78,8%	=
	203	Facile.it	78,2%	▲
MEDIA 64,6% ▲	337	SosTariffe.it	73,0%	▲
PRESTITI PRIVATI ALLE IMPRESE	1080	Credimi	53,4%	□
	1095	Borsa del Credito	53,1%	□
MEDIA 47,4% □	1161	October (Lendix)	50,8%	□
RETE AGENTI ASSICURATIVI	207	Generali	77,9%	=
	231	Zurich Insurance	77,1%	▲
MEDIA 70,0% ▲	257	UnipolSai	76,0%	=
	272	Allianz	75,4%	=
RETI PROMOTORI FINANZIARI	407	Banca Generali	70,6%	=
	430	FinecoBank	69,8%	=
MEDIA 61,4% ▲	453	Fideuram-Intesa Sanpaolo Private Banking	69,1%	▲
	704	Allianz Bank	61,5%	▼
ROBO-ADVISOR	690	RoboBox (Online SIM)	61,9%	=
	751	Moneyfarm	60,6%	=
MEDIA 53,5% =	777	Oval Money	60,2%	□
SERVIZI FINANZIARI AUTO	506	FCA Bank	67,3%	▲
	511	Citroën Financial Services	67,2%	=
MEDIA 63,8% =	517	Volkswagen Financial Services	67,1%	▲
	529	Toyota Financial Services	66,7%	=
	541	Peugeot Finance	66,4%	=
	561	Opel Financial Services	65,8%	▲
SOCIAL LENDING	1039	Prestiamoci	54,3%	▲
MEDIA 45,4% ▲	1191	Younited Credit	49,4%	▲
SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA	781	General Mutua	60,2%	=
	849	Mutua Cesare Pozzo	58,6%	=
MEDIA 55,9% =	884	Mutua Mba	57,6%	▼
TRADING ONLINE BANCHE	291	Ing Direct	74,3%	=
	391	Banca Sella	71,1%	▲
MEDIA 60,1% =	468	Fineco	68,5%	=
	494	Mediolanum	67,7%	=
	660	Che Banca!	62,7%	=
TRASFERIMENTO DENARO DIGITALI	19	PayPal	87,5%	=
	119	Postepay	81,7%	▼
MEDIA 60,7% =	589	Western Union	65,1%	=
	684	Skril	62,0%	=
	702	MoneyGram	61,6%	▼
TUTELA LEGALE	324	Allianz	73,5%	=
	404	Genertel	70,7%	▲
MEDIA 60,3% =	445	Generali	69,3%	▲
	477	Genialloyd	68,3%	▼
	515	Zurich Insurance	67,2%	=
	598	Reale Mutua	64,9%	▲
	603	Cattolica Assicurazioni	64,7%	▲

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

BANCHE REGIONALI

REGIONE	RANK '19	BANCHE	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ABRUZZO	571	Banca del Gran Sasso d'Italia, BCC Soc. Coop. per Az.	65,6%	◻
MEDIA 56,2% ◻	731	BCC di Pratola Peligna	60,9%	◻
	733	Banca Popolare di Bari	60,9%	◻
	806	BCC Abruzzese	59,5%	◻
BASILICATA	600	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	64,7%	◻
MEDIA 57,5% ◻	784	BCC di Guardiano di Lavello	60,0%	◻
	857	BCC di Oppido Lucano e Ripacandida	58,3%	◻
CALABRIA	764	Credito Cooperativo Centro Calabria	60,3%	◻
MEDIA 50,1% ◻	1126	Credito Cooperativo Mediocrati	52,1%	◻
	1163	Credito Cooperativo di S. Calogero e Maierato	50,8%	◻
CAMPANIA	552	B. Monte Pruno-Cr. Coop. di Faciano, Roscigno e Laurino	66,2%	◻
MEDIA 54,2% ◻	669	BCC di Scafati e Cetara	62,5%	◻
	877	B. del Cilento di Sassano e V. di Diano della Lucania	57,8%	◻
	1004	Banca di Credito Popolare	54,9%	◻
	1019	BCC di San Marco dei Cavoti e del Sannio-Calvi	54,7%	◻
EMILIA ROMAGNA	289	Banca Centro Emilia-Credito Cooperativo	74,4%	◻
MEDIA 60,4% ◻	547	Cassa di Ravenna	66,3%	◻
	699	Rivierabanca-Cr. Coop. di Rimini e Gradara	61,6%	◻
	713	Banca di Bologna Credito Cooperativo	61,3%	◻
FRIULI VENEZIA GIULIA	767	Friulovest Banca-Credito Cooperativo	60,3%	◻
MEDIA 54,9% ◻	854	Credit Agricole Friuladria	58,4%	◻
	875	Banca di Udine-Credito Cooperativo	57,9%	◻
	943	BCC Pordenonese	56,3%	◻
LAZIO	694	BCC di Roma	61,8%	◻
MEDIA 57,6% ◻	773	Banca Lazio Nord-Credito Cooperativo	60,3%	◻
	785	BCC dei Colli Albani	60,0%	◻
	830	Banca Popolare del Cassinate	59,1%	◻
	858	Banca Centro Lazio-Credito Cooperativo	58,3%	◻
LIGURIA	475	Banca Popolare di Sondrio	68,3%	◻
MEDIA 59,4% ◻	563	BCC di Alba, Langhe, Roero e del Canavese	65,8%	◻
	641	Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana-Cr. Coop.	63,4%	◻
	652	BCC di Pianfei e Rocca de' Baldi	63,0%	◻
	736	Banca di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori	60,8%	◻
LOMBARDIA	465	BCC di Milano	68,6%	◻
MEDIA 55,7% ◻	708	Banca Popolare di Sondrio	61,5%	◻
	913	Banca Centropadana-Credito Cooperativo	57,0%	◻
	952	BCC di Brescia	56,2%	◻
MARCHE	859	BCC di Recanati e Colmurano	58,3%	◻
MEDIA 51,0% ◻	896	BCC di Fano	57,4%	◻
	924	Banca di Filottrano-Cr. Coop. di Filottrano e Camerano	56,7%	◻
	1003	Cassa di Risparmio di Fermo	55,0%	◻
	1044	Banca di Ancona e Falconara Marittima-Cr. Coop.	54,2%	◻
MOLISE	871	BCC di Gambatesa	58,0%	◻
MEDIA 51,2% ◻				
PIEMONTE	797	Cassa di Risparmio di Saluzzo	59,7%	◻
MEDIA 51,8% ◻	824	Cassa di risparmio di Biella e Vercelli-Biverbanca	59,2%	◻
	904	Cassa di Risparmio di Asti	57,1%	◻
	984	Cassa di Risparmio di Savigliano	55,4%	◻
	1122	Banca Alpi Marittime-Credito Cooperativo Carrù	52,3%	◻
PUGLIA	483	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	68,1%	◻
MEDIA 56,4% ◻	724	Cassa Rurale e Artigiana di Castellana Grotte-Cr. Coop.	61,0%	◻
	834	Banca Popolare Pugliese	58,9%	◻
	905	BCC di Santeramo in Colle	57,1%	◻
SARDEGNA	664	BCC di Cagliari	62,7%	◻
MEDIA 59,4% ◻	670	Banco di Sardegna	62,5%	◻
SICILIA	749	BCC San Giuseppe di Petralla Sottana	60,7%	◻
MEDIA 55,6% ◻	753	BCC la Riscossa di Regalbuto	60,6%	◻
	805	Banca Popolare Sant'Angelo	59,5%	◻
	848	B. Sicana-C.C. di Sommatino, Serradifalco e Sambuca di Sicilia	58,7%	◻
	934	BCC San Michele di Caltanissetta e Pietraperzia	56,5%	◻
TOSCANA	485	Cassa di Risparmio di Volterra	68,1%	◻
MEDIA 56,7% ◻	768	Banca Cambiano 1884	60,3%	◻
	860	Banco Fiorentino-Mugello Impruneta Signa-Cr. Coop.	58,3%	◻
	920	Terre Etrusche e di Maremma C. C.	56,8%	◻
TRENTINO ALTO ADIGE	524	Cassa Rurale Val di Fiemme-BCC	66,7%	◻
MEDIA 57,1% ◻	685	Cassa di Risp. di Bolzano-Sudtiroler Sparkasse AG	62,0%	◻
	861	Cassa Rurale Alta Valsugana-BCC	58,3%	◻
	867	Cassa Rurale Valsugana e Tesino-BCC	58,2%	◻
UMBRIA	479	Cassa di Risparmio di Orvieto	68,3%	◻
MEDIA 61,8% ◻	495	BCC Umbria-Credito Cooperativo	67,6%	◻
VALLE D'AOSTA	567	BCC Valdostana-Coop. DE Credit Valdotaine	65,6%	◻
MEDIA 58,7% ◻				
VENETO	449	Banca Popolare dell'Alto Adige	69,2%	◻
MEDIA 57,7% ◻	466	BCC di Venezia, Padova e Rovigo-Banca Annia	68,6%	◻
	525	Banca Patavina Cr. Coop. di S. Elena e Piove di Sacco	66,7%	◻
	852	Banca della Marca-Credito Cooperativo	58,5%	◻

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Istituti di credito

Il riscatto dei piccoli ancorati al territorio

MILANO

Nell'epoca delle aggregazioni, mettono a segno performance brillanti Bcc, Popolari e Casse di Risparmio in varie parti d'Italia

Stefano Picciolini dg Cassa di risparmio di Volterra

Nonostante il profondo processo di consolidamento che ha ridefinito il panorama del settore bancario italiano, esistono ancora moltissimi istituti di piccole dimensioni, fortemente radicati sul territorio e in grado di soddisfare appieno le esigenze dei correntisti. L'indagine condotta dall'Istituto tedesco qualità e finanza ne ha individuati più di uno per ogni regione italiana. Ci sono molte Bcc, a partire dalla Bcc di Roma, che si lascia alle spalle la concorrenza nel Lazio, per arrivare alla Bcc di Gambatesa nel Molise, passando per la Bcc San Giuseppe di Petralia Sottana, risultata essere la miglior banca regionale in Sicilia, e la Bcc di Cagliari. È molto nutrita anche la pattuglia delle casse di risparmio: in Toscana l'indirizzo giusto è la Cassa di Risparmio di Volterra, mentre in Piemonte svetta la soddisfazione dei clienti della Cassa di Risparmio di Saluzzo e in Umbria la Cassa di Risparmio di Orvieto. Il terzo grande gruppo, infine, è quello delle banche popolari, fra cui spicca il Banco Popolare di Puglia e Basilicata e la Banca Popolare di Sondrio che, complice la debolezza degli istituti liguri, è riuscita a farsi eleggere quale miglior banca regionale in Liguria, terra di conquista anche degli istituti piemontesi e toscani. – **m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

AUTO & MOTORI

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ACCESSORI AUTO ONLINE	568	Pezzidiricambio24.it	65,6%	▲
MEDIA 57,0% ▲	686	Mister-Auto.it	62,0%	▲
	801	Autozona.it	59,6%	▲
	869	Tuttoautoricambi.it.it	58,1%	▲
	891	Auto-doc.it	57,5%	▲
ASSISTENZA POST VENDITA AUTO	215	Fiat	77,5%	▲
MEDIA 70,0% ◻	242	Ford	76,5%	▲
	336	Opel	73,1%	▲
	344	Citroën	72,8%	▲
	369	Toyota	72,0%	=
	408	BMW	70,6%	▲
ASSISTENZA POST VENDITA MOTO/SCOOTER	244	Piaggio	76,4%	▲
MEDIA 65,5% =	417	Yamaha	70,3%	=
	437	Peugeot	69,6%	=
	441	BMW	69,4%	=
	507	Honda	67,3%	=
AUTO ONLINE	318	Autoscout24.it	73,7%	▲
MEDIA 59,8% ▲	439	Noicompriamoauto.it	69,5%	◻
	558	Automoto.it	65,9%	=
AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE	163	Europcar	80,0%	=
MEDIA 68,4% =	175	Avis	79,4%	=
	208	Hertz	77,8%	▲
AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE/ NOLEGGIO FLOTTE AZIENDALI	689	Car Server	61,9%	▲
MEDIA 56,9% ▲	814	Arval	59,4%	=
	828	ALD Automotive	59,1%	=
	829	Sifà-BPER Banca	59,1%	▲
	912	LeasePlan	57,0%	▲
CAR SHARING E CAR POOLING	306	BlaBlaCar	73,9%	=
MEDIA 63,0% =	359	Car2Go (ora Share Now)	72,4%	▲
	374	Enjoy	71,8%	=
DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO	76	ESSO	83,7%	=
MEDIA 79,6% =	93	IP (Gruppo API)	82,9%	=
	102	Q8	82,5%	=
	114	Eni	81,8%	=
	161	TAMOIL	80,1%	=
E-BIKE ASSISTENZA POST VENDITA	502	La Graziella	67,4%	=
MEDIA 54,9% ▲	581	Piaggio Wi Bike	65,2%	▲
	794	Malaguti	59,7%	=
	798	KTM	59,6%	▲
	870	Atala	58,1%	=
GOMME AUTO E MOTO ONLINE	428	Gommadiretto.it	69,8%	▲
MEDIA 59,0% ▲	493	Norauto.it	67,8%	▲
	624	Euroimportpneumatici.it	64,0%	▲
	787	Trovagomme.it	59,9%	▲
	819	Giga-pneumatici.it	59,2%	▲
RIPARAZIONE GRANDINE	949	Dottor Grandine	56,3%	=
MEDIA 49,6% ▲	1073	Maestri della Grandine	53,7%	▲
RIPARAZIONE PARABREZZA	200	Carglass	78,3%	=
MEDIA 59,6% =	375	Doctorglass	71,7%	=
	782	Vetrocar	60,0%	▲

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Automotive

Dalla Fiat ad Esso, sgassa tutta la filiera

L'industria automotive italiana si fa onore nella classifica stilata dall'Istituto tedesco qualità e finanza. A primeggiare nell'assistenza post-vendita delle auto è la Fiat, mentre per quel che riguarda le moto e gli scooter il marchio migliore è Piaggio. I loro nomi sono affiancati, nelle altre categorie del mondo auto, da una folta pattuglia "digitale": c'è BlaBlaCar per il carsharing, Autoscout24.it per la vendita online di automobili, Pezzidiricambio24.it per quel che riguarda gli accessori e Gommadiretto.it per gli pneumatici. Nei settori più tradizionali si registra la vittoria di Esso fra i distributori di benzina, Carglass per la riparazione dei parabrezza e Dottor Grandine per la riparazione dei danni da grandine. Nell'autonoleggio, infine, Europcar vince in quello a breve termine e Car Server in quello a lungo termine. Lo storico marchio La Graziella ha sbaragliato la concorrenza nell'assistenza post-vendita delle e-bike. – **m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

La casa

Dal divano al frigo i grandi nomi al top

MILANO

Ceramiche, arredamento ed elettrodomestici, primeggiano multinazionali insieme ad alcuni dei migliori brand del made in Italy

Mauro Vandini ad Marazzi Group

Gerhard Dambach ad Bosch Italia

Che un'azienda non possa arrivare al successo senza un ottimo servizio clienti lo dimostra al di là di ogni dubbio il settore della casa, dove i grandi nomi staccano facilmente la concorrenza nella classifica stilata dall'Istituto tedesco qualità e finanza. Nell'arredo casa, per esempio, svetta la svedese Ikea che, fra le altre cose, ha una politica sui resi che va ben oltre gli obblighi stabiliti dalla legge; nell'assistenza elettrodomestici vince facilmente la tedesca Bosch, marchio noto anche per l'affidabilità dei suoi prodotti, mentre per quel che riguarda i piccoli elettrodomestici spicca Moulinex. Anche sui gradini più bassi del podio ci sono esclusivamente marchi molto conosciuti e apprezzati. Nell'assistenza cucine svetta un altro nome molto noto, Scavolini, e lo stesso avviene nell'assistenza post-vendita caldaie, dove ha la meglio Vaillant. Per i climatizzatori l'indirizzo giusto è quello della coreana Samsung, che occupa anche il secondo posto nella categoria elettrodomestici.

Va poi registrato il successo di Marazzi, una delle eccellenze del made in Italy nel campo della ceramica, nella categoria "pavimenti e piastrelle" e quello di Divani & Divani per quel che riguarda le poltrone e i divani. La situazione cambia ovviamente quando si guarda all'online, dove per forza di cose non esistono ancora marchi storici. Nell'arredo bagno si sta però facendo strada Bagnoshop.it e nei mobili su misura online Mobilesumisura.it; nel campo della vendita di lampade online, infine, il portale che riesce a garantire la migliore soddisfazione dei clienti è Mondoluce.it. L'indagine ha da ultimo premiato Palazzetti per le stufe a legna ed Edilkamin per quelle a pellet, una scelta che si sta facendo largo non solo nelle case di campagna ma anche in quelle di città. Chi ha bisogno di collaudare i propri impianti si può rivolgere a Ict Genesia. A dimostrazione del fatto che lo studio non ha trascurato nessun aspetto riguardante la casa, è stata da ultimo stilata una classifica degli specialisti delle case in legno prefabbricate, che ha visto prevalere la ditta Costantini. **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

SERVIZI, FORNITORI & IMMOBILI

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ABBIGLIAMENTO PROFESSIONALE E DIVISE ONLINE	601	Bongiornowork.com	64,7%	◻
	688	Lineonline.it	62,0%	◻
	811	Isacco.it	59,4%	◻
MEDIA 56,9% ◻	836	Modalavoro.it	58,9%	◻
AGENZIE IMMOBILIARI	642	Tecnocasa	63,3%	=
	742	Toscano	60,7%	=
	772	Solo Affitti	60,3%	=
MEDIA 58,6% =	837	Frimm	58,9%	▼
	841	Tempocasa	58,8%	▼
FOOD DELIVERY	170	JustEat	79,7%	=
MEDIA 70,0% ▲	352	Deliveroo	72,6%	=
FORNITORI DI GAS	248	Enel	76,3%	=
MEDIA 58,6% =	393	Eni gas e luce	71,1%	=
	706	E.On	61,5%	=
	718	A2A	61,2%	▼
FORNITORI DI LUCE	254	Enel	76,2%	▼
MEDIA 58,6% =	454	A2A	69,1%	▲
	470	Eni	68,5%	=
	739	Edison	60,8%	=
	838	Engie	58,9%	▲
LAVANDERIE SELF SERVICE	539	Lavagettone	66,4%	▲
	572	Express Wash	65,5%	◻
MEDIA 61,9% =	577	Wash & Dry	65,3%	◻
	590	Bluwash	65,1%	=
	605	Lavapiù	64,6%	▲
	613	Ondablu	64,4%	=
PORTALI IMMOBILIARI	212	Immobiliare.it	77,6%	=
	320	Casa.it	73,6%	=
MEDIA 64,7% ▲	356	Idealista.it	72,5%	=
	516	TrovaCasa.net	67,2%	▲
SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	48	DHL	85,4%	=
	75	BRT corriere espresso	83,7%	=
MEDIA 82,3% =	81	UPS	83,5%	=
	90	TNT	82,9%	=
SPEDIZIONE FIORI A DOMICILIO	88	Interflora.it	83,1%	◻
	177	Euroflora.com	79,4%	◻
MEDIA 64,0% =	510	Italflora.it	67,3%	◻
	584	Consegnafiori.it	65,2%	◻

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

CASA

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
ARREDO BAGNO ONLINE	472	Bagnoshop.com	68,4%	◻
	599	Dimensionebagno.it	64,7%	◻
MEDIA 57,8% ◻	698	Diotti.com	61,6%	◻
	754	Deghishop.it	60,5%	◻
	758	Inbagno.it	60,4%	◻
ARREDO CASA	142	Ikea	80,9%	▲
MEDIA 76,2% ▲	155	Maison du Monde	80,3%	=
ASSISTENZA POST VENDITA CALDAIE/ RISCALDAMENTO	298	Vaillant	74,2%	=
	314	Bosch (ex Junkers)	73,7%	=
	353	Beretta	72,6%	▲
MEDIA 67,6% =	383	Immergas	71,5%	▲
ASSISTENZA CUCINE	249	Scavolini	76,3%	▲
	348	Lube	72,7%	▲
MEDIA 62,4% ▲	538	Berloni	66,4%	▲
	621	Venerta Cucine	64,1%	▲
	632	Febal	63,7%	=
	644	Stosa	63,3%	▲
ASSISTENZA ELETTRODOMESTICI	86	Bosch	83,3%	=
	127	Samsung	81,5%	=
MEDIA 75,0% =	160	Hotpoint	80,2%	=
	196	Candy	78,5%	▲
	201	Whirlpool	78,3%	▼
ASSISTENZA PICCOLI ELETTRODOMESTICI	117	Moulinex	81,7%	=
	141	Philips	81,0%	▼
MEDIA 72,1% =	150	DeLonghi	80,6%	=
	190	Vorwerk	78,9%	=
	255	Kenwood	76,2%	=
CASE IN LEGNO PREFABBRICATE	839	Costantini	58,8%	▼
	956	Reiter case in legno	56,1%	=
MEDIA 52,6% =	982	Spazio Positivo	55,4%	=
	996	Rubner Haus	55,1%	▲
CLIMATIZZATORI ASSISTENZA POST VENDITA	187	Samsung	79,0%	=
	376	Daikin	71,7%	▼
	394	Ariston	71,0%	▼
MEDIA 67,8% ▼	396	DeLonghi	70,9%	=
MOBILI SU MISURA ONLINE	436	Mobilesumisura.it	69,6%	◻
	816	Monbilesumisura.it	59,3%	◻
MEDIA 56,4% ◻				
PAVIMENTI E PIASTRELLE	484	Marazzi	68,1%	=
	499	Ceramiche Casalgrande Padana	67,5%	=
MEDIA 61,3% =	569	Ceramiche Atlas Concorde	65,6%	=
	677	Emilceramica	62,3%	▲
	703	Panaria Group	61,6%	=
POLTRONE E DIVANI	167	Divani & Divani	79,9%	▲
MEDIA 72,2% =	169	Ikea	79,8%	▲
	206	Chateaux d'Ax	78,2%	▲
	258	Poltrone & Sofà	76,0%	=
	294	Mondo Convenienza	74,3%	=
	347	Natuzzi Italia	72,7%	▲
STUFE A LEGNA	503	Palazzetti	67,4%	=
MEDIA 61,8% =	540	La Nordica Extra Flame	66,4%	▲
	593	Edilkamin	65,0%	▼
STUFE A PELLET	482	Edilkamin	68,2%	▲
MEDIA 60,0% =	566	Palazzetti	65,6%	▼
	646	La Nordica Extra Flame	63,3%	▲
	697	Caminetti Montegrappa	61,7%	=
VENDITA LAMPADE ONLINE	548	Mondoluce.it	66,3%	◻
	631	Professioneluce.it	63,7%	◻
MEDIA 59,0% ◻	634	Italianlightstore.com	63,6%	◻
	715	Mazzolaluce.com	61,2%	◻
	756	Lampade.it	60,5%	◻
	817	Lampadadiretta.it	59,3%	◻
VERIFICA E COLLAUDO IMPIANTI	967	ICT Genesia	55,8%	=
	1029	CSDM srl	54,6%	=
	1086	ICIM	53,4%	▲
MEDIA 51,1% ▲	1150	Eliti	51,4%	▲
	1151	Normatempo	51,3%	▲

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

I campionissimi

Il tricolore insidia il gigante americano L'Erbolario ed Esselunga sono sul podio

Amazon è il re del servizio anche quest'anno. Gli italiani premiano per il quinto anno consecutivo il colosso americano dell'e-commerce. Una riconferma dell'alta soddisfazione dei consumatori italiani per il servizio vissuto con lo shopping online, settore in cui è presente un'alta standardizzazione del servizio erogato. Al secondo posto, troviamo L'Erbolario, la catena di negozi di cosmetica naturale monomarca che raggiunge ben un 89,9% di soddisfazione. Un grande salto – dal 57° posto del 2018 al terzo di quest'anno lo fa l'insegna della Grande distribuzione organizzata (Gdo) Esselunga, risultando dunque la catena di supermercati più apprezzata in assoluto in Italia.

A chiudere la classifica delle Top 5 aziende Campioni del Servizio sono Disney Store e Bricocenter, due catene che offrono prodotti per due cluster molto specifici: da un lato, il negozio di giocattoli è valutato principalmente per la cordialità del personale e per l'atmosfera instore, dall'altro il centro di bricolage ottiene giudizi positivi non solo per il rifornimento e la qualità dei prodotti, ma anche per la preparazione del personale che deve consigliare gli acquirenti che vogliono i prodotti giusti per creare le loro opera. A scendere di parecchie posizioni è Paypal (dal 2° al 17° posto), conosciuta ed apprezzata nell'ambito dei pagamenti e trasferimenti di denaro digitali, settore nel quale si è acceso ultimamente una forte competizione. **– v.d.c.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

SALUTE & BELLEZZA

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
CATENE BEAUTY E PULIZIA	68	Tigotà	84,1%	▲
	85	Acqua&Sapone	83,3%	=
MEDIA 71,5% ▼	284	IperSoap	74,8%	▼
	319	Marionnaud	73,6%	▼
	367	Caddy's	72,1%	
CENTRI ACUSTICI	578	Amplifon	65,3%	=
MEDIA 56,8% ▼	907	AudioNova	57,1%	▼
CENTRI FITNESS/ PALESTRE	464	Palestre Italiane	68,7%	▲
	618	McFit	64,2%	=
MEDIA 61,3% =	623	Virgine Active	64,0%	=
	695	Urban Fitness	61,8%	=
CENTRI OTTICI	74	GrandVision (by Avanzi/byOptissimo)	83,8%	=
MEDIA 73,0% =	157	Salmoiraghi & Viganò	80,3%	▼
	293	VisionOttica	74,3%	=
	307	Centro Ottico Megavision	73,8%	=
CLINICHE DENTALI	489	CareDENT	68,0%	▼
MEDIA 56,7% =	576	Dental Pro	65,3%	=
	810	Dentix	59,4%	▼
	851	Vitaldent	58,5%	=
	908	Hdental	57,1%	▲
COSMETICA NATURALE MONOMARCA	2	L'Erbolario	89,9%	=
	27	Bottega Verde	86,6%	=
MEDIA 84,3% =	56	Yves Rocher	84,8%	=
FARMACIE ONLINE	188	FARMAè	79,0%	□
MEDIA 66,7% ▲	241	Pharmasi	76,6%	▲
	308	Farmacia Loreto	73,8%	□
	326	Farmaciadifiducia	73,4%	□
	451	Efarma	69,2%	=
	462	Easy Farma	68,7%	□
	478	Farmacia Igea	68,3%	□
	496	Lloyds Farmacia	67,6%	□
PROFUMERIE E COSMESI	36	Limoni	86,1%	=
	41	Kiko	85,7%	=
MEDIA 79,2% □	42	Sephora	85,7%	=
	43	Coin	85,7%	=
	44	Douglas	85,7%	=
	77	La Gardenia (Gruppo Douglas)	83,6%	=

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

La cura del corpo

Felici di mettersi in forma e farsi belli l'offerta benessere è ad alto gradimento

Le categorie salute e bellezza risultano, insieme allo shopping, gli ambiti in cui risulta più semplice accontentare le aspettative di un consumatore, piuttosto che in altre aree dove invece la decisione di acquisto è più complessa. In particolare, tra le catene beauty e pulizia in vetta c'è Tigotà (Ses: 84,1%), poi arrivano Acqua&Sapone (83,3%) e Ipersoap (74,88%). Mentre tra le cliniche dentali spicca Caredent (68%), davanti a Dental Pro (65,3%), Dentix (59,4%) e Vitaldent (58,5%).

Se l'analisi si allarga ai centri fitness, il primo posto è occupato da Palestre Italiane (68,7%), il secondo da McFit (64,2%) e il terzo da Virgin Active (61,8%).

E ancora: nei centri acustici il podio spetta ad Amplifon (65,3%) e nei centri ottici invece a GrandVision (88,3%), seguito da Salmoiraghi (80,3%), VisionOttica (74,3%) e Centro Ottico Megavision (73,8%).

Infine, i negozi di cosmetica naturale monomarca, che si trovano al terzo posto tra i settori che soddisfano al meglio le aspettative sul servizio dei consumatori italiani: qui, al primo posto c'è L'Erbolario ((89,9%), al secondo Bottega Verde (86,8%) e al terzo Yves Rocher (84,8%). **– v.d.c.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

WEB & SHOPPING ONLINE

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'19
E-COMMERCE/ MARKETPLACE	1	Amazon	90,5%	=
	70	Ebay	84,1%	=
MEDIA 69,4% ▼	229	Eprice	77,2%	□
	240	Alibaba	76,6%	=
ELETTRONICA ONLINE	13	MediaWorld.it	88,2%	=
	60	Unieuro.it	84,4%	=
MEDIA 75,9% =	69	Euronics.it	84,1%	=
	121	Samsung.com	81,7%	□
	132	ePrice.it	81,3%	=
	139	Trony.it	81,0%	=
	230	Monclick.it	77,1%	=
ENOTECHE ONLINE	411	Vino75	70,5%	▲
MEDIA 61,7% ▲	415	Vinitaly Wine Club	70,4%	□
	500	Bernabei	67,5%	□
	610	XtraWine	64,5%	□
	676	Wineshop	62,4%	▲
OTTICA ONLINE	235	Centrootticomegavision.com	76,9%	▼
MEDIA 62,9% ▼	378	VistaExpert.it	71,7%	▲
	501	Occhiali.it	67,5%	=
	536	Otticanet.com	66,7%	▲
	562	Nau.it	65,8%	=
	592	VisionDirect.it	65,0%	=
	611	Shopocchiali.it	64,4%	=
PRODOTTI PER ANIMALI ONLINE	87	Arcaplanet.it	83,3%	=
	198	Isoladeitesori.it	78,4%	=
MEDIA 70,1% ▼	237	Alimentianimalionline.it	76,8%	□
	332	PetMarketOnline.it	73,2%	□
PRODOTTI PER L'INFANZIA ONLINE	123	Shop.chicco.it	81,7%	□
	173	Brums.com	79,5%	□
MEDIA 69,2% ▲	302	Iperbimbo.it.it	74,0%	=
	401	Primainfanzia.it	70,8%	□
	416	Coccolebimbi.com	70,4%	□
TIPOGRAFIE ONLINE	124	PhotoSì	81,6%	=
MEDIA 68,0% ▼	245	PhotoBox	76,4%	=
	345	Print24.com	72,8%	▲
	403	Snapfish	70,8%	▼
	413	Digitalpix	70,4%	=
	443	Fasterprint	69,4%	□

in rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

TECNOLOGIA, MEDIA E TELECOMUNICAZIONI

SETTORE	RANK '19	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2019	TREND '18-'189
ADSL	628	Wind	63,9%	▲
MEDIA 56,9% =	725	Cheapnet	61,0%	▲
	820	Fastweb	59,2%	=
	890	Ehiweb	57,5%	▲
CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA	8	MediaWorld	88,6%	=
	22	Euronics	87,3%	=
MEDIA 86,4% =	23	Unieuro	87,2%	=
FIBRA FTTH*	549	Fastweb	66,3%	▲
MEDIA 59,3% □	668	Vodafone	62,6%	▲
	717	Wind	61,2%	=
	760	Tim (Telecom Italia)	60,4%	▼
(*) fino a casa	769	Ehiweb	60,3%	▲
INTERNET SATELLITARE/RADIO	532	Eolo	66,7%	=
	927	Open Sky	56,6%	▲
MEDIA 54,8% =	937	Tooway	56,5%	▼
PUNTI VENDITA TELEFONIA ▼	372	Wind	71,9%	=
MEDIA 61,7%				
STAMPANTI ASSISTENZA POST VENDITA	115	Hp	81,8%	□
	131	Samsung	81,3%	□
	133	Epson	81,2%	□
MEDIA 80,1% □	144	Canon	80,9%	□
TELEFONIA MOBILE VIRTUALE	410	Coop Voce	70,5%	▼
	459	Lycamobile	64,4%	=
MEDIA 63,9% =				

In rosso le aziende ORO — in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Il commercio

L'exploit di hi-tech e store di elettronica

MILANO

Ai primi posti nei diversi "listini" MediaWorld, Wind, Fastweb, Eolo, Hp e Coopvoce, in testa nel campo della telefonia mobile virtuale

Alberto Calcagno amm. del. Fastweb

Guido Monferrini ad Mediaworld Italia

Le catene di negozi di elettronica sono riuscite quest'anno ad avere il più alto livello di soddisfazione dei clienti in tutti i settori analizzati. Non solo, il settore hi-tech è anche quello che risponde meglio di altri alle aspettative sul servizio dei consumatori italiani con un Ses di soddisfazione leggermente superiore a quello misurato lo scorso anno (+1,1%).

In dettaglio, per quanto riguarda le catene di negozi di elettronica, il primo posto è occupato da MediaWorld (Ses: 88,6%). Mentre Wind (63,9%) e Fastweb (59,2%) hanno ottenuto il punteggio più alto nelle due tecnologie di trasmissione dati più comuni, Adsl e fibra ottica. Nel primo caso, davanti a Cheapnet (61%), Fastweb (59,2%) e Ehiweb (57,5%). Nel secondo caso invece, davanti a Vodafone (62,6%), Wind (61,2%), Tim (60,4%) e Ehiweb (60,3%)

Wind è al primo posto in classifica anche per i punti vendita (71,9%). Così come lo è Eolo (66,7%) nel mercato internet satellitare/radio, davanti a Open Sky (56,6%) e Tooway (55,6%). Gli italiani giudicano la soluzione di Eolo ideale per avere internet veloce anche in zone non coperte dai servizi tradizionali quali Adsl o fibra. Tra le new entry che hanno avuto molto successo si segnala il settore dell'"assistenza post-vendita stampanti": HP è al primo posto (81,8%), seguita da Samsung (81,3%), Epson (81,2%) e Canon (80,9%).

Infine, nel mercato della telefonia mobile virtuale Coopvoce occupa il primo posto (70,5%) e Lycamobile il secondo (64,4%). Si tratta di un mercato emergente che si è consolidato nel corso degli anni ed è costituito da operatori dinamici che offrono servizi di telefonia mobile senza possedere di fatto una propria rete o una licenza per l'uso delle frequenze, affittando quindi l'infrastruttura da un operatore mobile reale, cioè in Italia da Tim, Vodafone, Wind o 3 Italia. Una soluzione che è possibile paragonare a quella di molti provider Adsl che affittano e rivendono la connettività delle Telco italiane. **– v.d.c.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA