



**Alessandro Santoliquido**

Ad Genialloyd



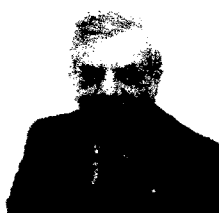
**Andrea Filippetti**

Ad Tele2



**Pietro Guindani**

Ad Vodafone Italia



**Giuliano Zuccoli**

Presidente Aem Milano



**Bernardo Caprotti**

Esselunga

CLASSIFICHE | RISULTATI DELLA PRIMA RICERCA DOXA SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEI CONSUMATORI IN ITALIA

## Il cliente ha già votato. Per Genialloyd, Tele2 e Aem Milano

Negli Usa l'indice viene elaborato da una decina di anni ed è considerato come una bussola dagli uomini di marketing delle grandi aziende, soprattutto nei servizi e nei prodotti di consumo. Adesso l'Acsi (American customer satisfaction index) ha un omologo in Italia: Icsi, elaborato dalla società di ricerche di mercato Doxa e dalla società di consulenza Busacca & associati e che *il Mondo* è in grado di anticipare. Secondo la ricerca (effettuata tra novembre 2005 e gennaio 2006 su un campione di 3.300 persone dai 18 anni in su, rappresentative della popolazione italiana per area geografica, sesso, età e condizione lavorativa), concentrata nei settori dei servizi, la prima azienda più apprezzata in assoluto dagli utenti è la compagnia di assicurazio-

ni online Genialloyd con un punteggio di 79,3, seguita dalle società di grande distribuzione Famila ed Esselunga, dal provider di tlc Tele2 e dalla compagnia

aerea low cost Ryan air. La graduatoria delle prime dieci si completa con la compagnia di assicurazioni Reale mutua, la rete di negozi Eurospin, la società energetica milanese Aem, la catena di ipermercati Iper e i distributori di benzina Total, con un indice di 73,3. Come si vede, prevalgono la gdo e la telefonia. Mediamente però l'indice italiano nei servizi è risultato di 66,5 contro la media americana di 71,6. Più nel dettaglio, la ricerca ha preso in esame 12 comparti con la relativa classifica che vede in testa le assicurazioni (guidate ovviamente da Genialloyd), la grande distribuzione (Famila) e la telefonia fissa con Tele2 (*tabella*). Nel trasporto ferroviario prima è risultata l'offerta Eurostar-Cisalpino ma con un indice all'ultimo posto tra i settori.

### TRENI A SCARSO GRADIMENTO

Settore	Società	Indice
Assicurazioni	Genialloyd	79,3
Grande distribuzione	Famila	78,3
Telefonia fissa	Tele2	75,1
Alberghi	Quattro o più stelle	74,6
Trasporto aereo	Ryan air	74,0
Fornitura elettricità	Aem Milano	73,5
Distributori di carburante	Total	73,3
Banche	Bancoposta	71,7
Telefonia mobile	Vodafone	71,3
Fornitura gas	Aem Milano	70,7
Trasporto ferroviario	Eurostar	58,6

Le aziende con l'indice di customer satisfaction più elevato in ogni settore. Fonte: Busacca & associati-Doxa