



Cosa ne faremo di questo sportello? (chiedendo scusa a Heinrich Böll)

ABI – Dimensione Cliente – 9-10 aprile 2015

Welcome.
to **Certainty**

DOVE ERAVAMO RIMASTI

Nel 2013



Occorre tenere a mente che una “**relazione**” è prevalentemente **figlia delle aspettative che abbiamo saputo costruire**. Lo stato della relazione quindi dipende da ciò che il Cliente si aspetta da noi... **che la promessa sia stata ESPLICITA O NO.**



Non pretendiamo o ricerchiamo clienti che siano **meramente SODDISFATTI** di noi. **Cerchiamo Clienti che abbiano qualcosa da dirci**. Il cliente più preoccupante è il cliente silenzioso...

Il buon vecchio sportello resta il canale principale di relazione, quello con cui il cliente “ci parla”. Ma ha un UNICO GRAVE DIFETTO: **ci auto-convince che il Cliente debba venire a noi.**

Quanto si è recato personalmente in Agenzia negli ultimi 12 mesi

Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer



Un'occhiata oltreoceano...

Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer



Almeno una volta a settimana

Almeno una volta al mese

Poche volte all'anno

Mai

Un'occhiata oltreoceano...

Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer



Almeno una volta a settimana

Almeno una volta al mese

Poche volte all'anno

Mai

Esiste un rapporto tra frequentazione dell' Agenzia e "salute" della relazione?

Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer



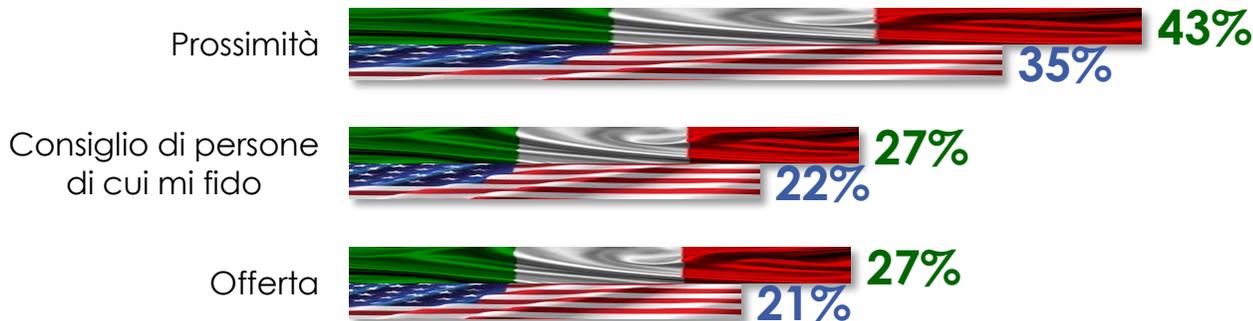
Soddisfazione
(scala 0-100)



Frequenza di visita
SPONTANEA in
Agenzia
(da 1 volta a
settimana ad
almeno 1
volta al mese)

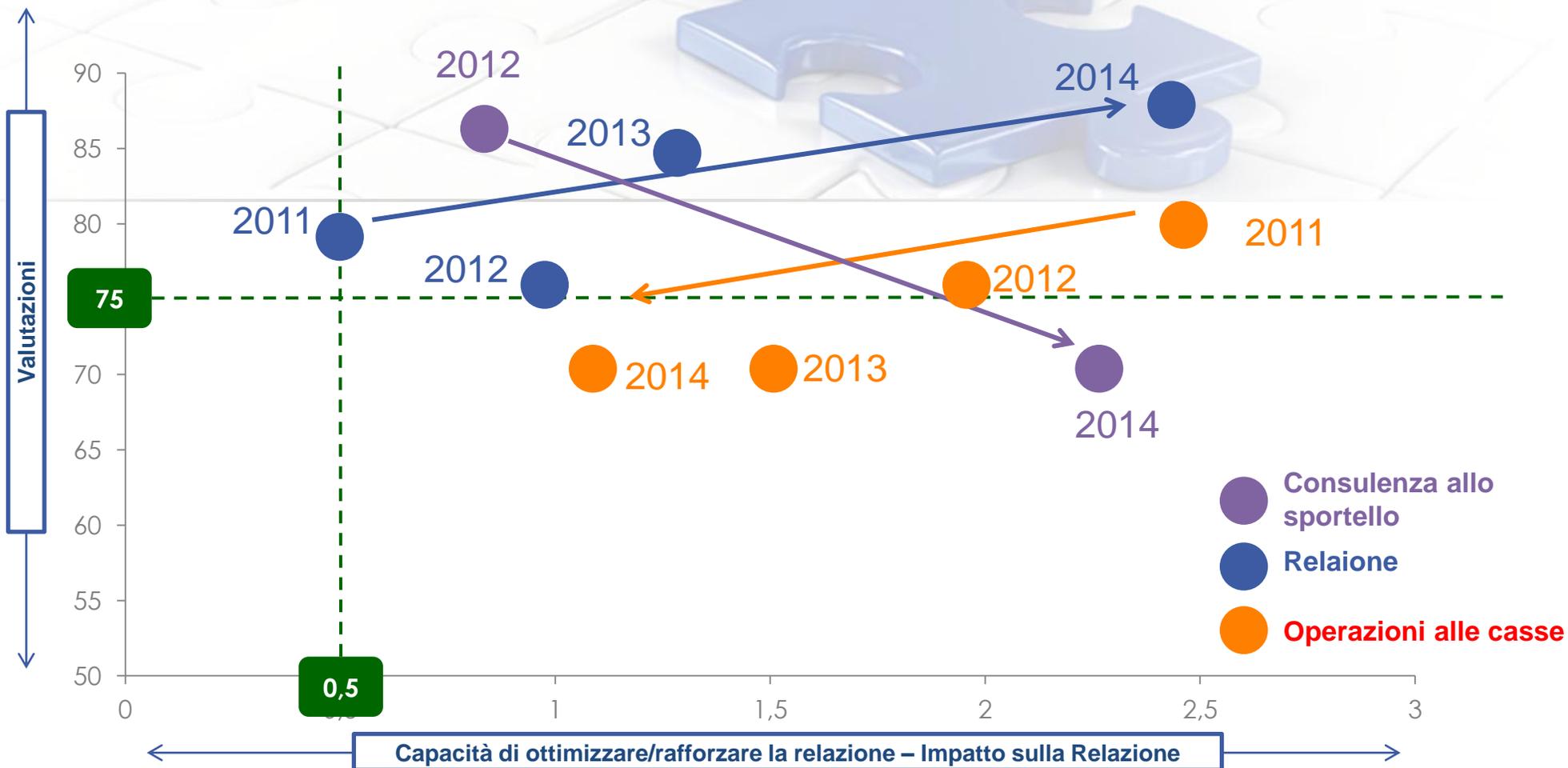


Perché scelgo
un banca



Ci vado meno ma per ragioni più importanti

Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer



Un parametro **OGGETTIVO** è un Cliente **SOGGETTIVO**



Fonte: CFI Group – Banking Satisfaction Barometer

 **4,7%**

Percentuale dei Clienti bancari in Italia che dichiarano di aver subito un disservizio da parte della propria Banca

«Ogni volta che vado c'è solo uno sportello, mi tocca aspettare sempre»

 **63,8%**

Percentuale di questi Clienti che dichiarano di aver segnalato il disservizio **DIRETTAMENTE ALLO SPORTELLO**

«Ma non lo so ora... Non ho capito: sembra che la mia filiale sia stata declassata»

 **50,9%**

Percentuale di Clienti che accetterebbero di avere un sportello con operazioni di cassa automatizzate e il personale preposto alla sola illustrazione/consulenza sui prodotti

«Basta che ci sia sempre qualcuno a cui possa rivolgermi di persona»

E la tecnologia?

Ci hanno sempre detto che il futuro sarà... Mobile... Digital... Social...
Puoi vedere il video a: https://www.youtube.com/watch?v=25K9WSEk_4k





Welcome.
to **Certainty**

***Grazie per la vostra
attenzione***

a.stracuzzi@cfgroup.it

CFI Group Italia SRL
Corso di Porta Nuova, 34
20121 Milano

+39 02 36572350 (tel)
+39 02 36572355 (fax)

cfimilan@cfgroup.it
www.cfgroup.it

CFI GROUP WORLDWIDE
MICHIGAN (USA) - Ann Arbor
ENGLAND (UK) - London
SPAIN - Madrid
ITALY - Milan
CHINA - Shanghai
SWEDEN - Stockholm

REPRESENTATIVE OFFICES
ARGENTINA - Buenos Aires
BRAZIL - Porto Alegre

Certified Quality Management System

