



CFI Group Italia è la branch italiana di **CFI Group**, gruppo multinazionale con headquarter ad Ann Arbor (USA) e sedi in 7 Paesi nel mondo. Nasce in Italia nel 1997 dall'unione di due grandi

esperienze del mondo della ricerca: Giampaolo Fabris, tra i maggiori esperti di sociologia dei consumi e valore della marca del nostro Paese, e **Claes Fornell**, tra i massimi esperti al mondo di Customer ed Employee Satisfaction e fondatore dell'ACSI™ (American Customer Satisfaction Index) e docente presso la University of Michigan.

CFI Group è l'istituto di ricerche specializzato nel **Customer Asset Management**, la metodologia scientifica che spiega la relazione tra relazione col cliente e performance finanziaria dell'azienda per prevederne i futuri ricavi e le attività volte alla ottimizzazione del ROI.

CFI Group trasforma la "Voce del Cliente" in strategie immediatamente riconducibili a risultati misurabili. CFI Group fornisce parametri chiave di performance che consentono di identificare opportunità di miglioramento per massimizzare il ritorno sugli investimenti. **Prendere decisioni strategiche su solide e documentate basi scientifiche è il segreto per sviluppare l'asset più importante di ogni azienda: i Clienti.**

Attraverso il rigore metodologico dei più sofisticati sistemi di misurazione scientifica, CFI Group trova le soluzioni più adeguate per rispondere al fabbisogno informativo delle aziende.

LINK UTILI

American Customer Satisfaction Index (ACSI™)
– <http://theacsi.org> - <http://www.acsimatters.com>

CFI Group Worldwide - <http://www.cfgroup.com>

CFI Group Italia - <http://www.cfgroup.it>

SETTORI DI ATTIVITÀ DEI CLIENTI

Il metodo CFI viene applicato da numerose grandi aziende operanti in diversi settori:

Energia e Utility

A2A
AMG GAS LUCE
EGL
ESTRA
Gruppo HERA
REPOWER

Finanza/ Banking

ACE Europe
Banca Marche
BNL - BNP Paribas
BBVA
Banco Desio
Banco Popolare
BPER
Cardif – BNP Paribas
Credit Agricole
Deutsche Bank
Deutsche Bank Easy
Eurogroup
FCA Bank
Finanza & Futuro
Fineco
MoneyGram
Unicredit Factoring

GDO/ Retail

Carrefour
Conad
Dock's
Eurocommercial Properties
Kiabi
Fiera di Vicenza
Leroy Merlin
Metro
Self
Simply SMA
Unes

Industria

Divani & Divani
EPSON
Indesit Company
Kone
Syngenta

Largo consumo

Altromercato
Carli
CDA
Coca Cola

Heineken
Lindt & Sprüngli
Lumberjack
Monsanto
Nestlé
Partesa
Pernod Ricard

Media

Sky
Mediaset Premium

Servizi alle imprese

Indicod ECR – GS1
Randstad

Telecomunicazioni

British Telecom
H3G
Telecom Italia

Trasporti

ATM – Trasporti Milano
SAB – Aeroporto di Bologna
SEA – Aeroporti Milano