



DIMENSIONE CLIENTE 2013

Banche e clienti cambiano insieme

SONDAGGI INTERATTIVI

I RISULTATI

Per rispondere è possibile:

- **Inviare un sms** al numero **339.9941100** indicando il codice della/e risposta/e (es. A1 A3)
- **Collegarsi alla apposita pagina** digitando: <http://abi.centaxtelecom.com>
- Utilizzare il seguente **QR code**



Il sessione: Il viaggio del cliente nella multicanalità

Nei prossimi 5 anni, quale sarà la percentuale di clienti che acquisteranno prodotti finanziari on line, tenuto conto che attualmente, per l'Italia, è pari al 7% (fonte: EFMA, McKinsey)?

(1 Risposta)

- A1) Fino al 10%
- A2) Tra 10 e 20%
- A3) Tra 20 e 30%
- A4) Tra 30 e 40%
- A5) Oltre il 40%

Fine votazione: ore 15.30

Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto delle normative in tema di Privacy e al termine dell'evento saranno cancellati.



DIMENSIONE CLIENTE 2013

Banche e clienti cambiano insieme

Domanda

Nei prossimi 5 anni, quale sarà la percentuale di clienti che acquisteranno prodotti finanziari on line , tenuto conto che attualmente, per l'Italia, è pari al 7% (fonte: EFMA, McKinsey)?

Risposta	
A1) Fino al 10%	5,93%
A2) Tra 10 e 20%	43,22%
A3) Tra 20 e 30%	34,75%
A4) Tra 30 e 40%	12,71%
A5) Oltre il 40%	3,39%

CENTAX TELECOM

We increase your customers' value



Per rispondere è possibile:

- **Inviare un sms** al numero **339.9941100** indicando il codice della/e risposta/e (es. A1 A3)
- **Collegarsi alla apposita pagina** digitando: <http://abi.centaxtelecom.com>
- Utilizzare il seguente **QR code**



III sessione: L'evoluzione dell'agenzia bancaria

Quali sono, secondo lei, gli elementi chiave che determinano la **qualità nella relazione con il cliente in agenzia** (per vendita, assistenza, consulenza, ecc.)?
(Max. 2 Risposte)

- B1) Semplicità** nella comunicazione
- B2) Capacità di ascolto** del cliente
- B3) Efficienza/velocità**
- B4) Personalizzazione**
- B5) Flessibilità**
- B6) Proattività**

Fine votazione: ore 10.30

Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto delle normative in tema di Privacy e al termine dell'evento saranno cancellati.



DIMENSIONE CLIENTE 2013

Banche e clienti cambiano insieme



Domanda ↕

Quali sono, secondo lei, gli elementi chiave che determinano la **qualità nella relazione con il cliente in agenzia** (per vendita, assistenza, consulenza, ecc.)?

Risposta	
B1) Semplicità nella comunicazione	21,43%
B2) Capacità di ascolto del cliente	38,78%
B3) Efficienza/velocità	13,78%
B4) Personalizzazione	16,33%
B5) Flessibilità	3,57%
B6) Proattività	6,12%

CENTAX TELECOM

We increase your customers' value

Per rispondere è possibile:

- **Inviare un sms** al numero **339.9941100** indicando il codice della/e risposta/e (es. A1 A3)
- **Collegarsi alla apposita pagina** digitando: <http://abi.centaxtelecom.com>
- Utilizzare il seguente **QR code**



IV sessione: Coinvolgere, valorizzare e emozionare il cliente

Secondo lei, cosa **coinvolge** di più i clienti sui canali a distanza?
(Max. 2 Risposte)

- C1) Collaborazione** nella creazione/miglioramento dei prodotti/servizi
- C2) Partecipazione a programmi di loyalty**
- C3) Partecipazione a giochi/concorsi**
- C4) Scontistica e couponing**
- C5) Simulazioni/demo/educazione finanziaria**
- C6) Partecipazione a eventi o comunicazione su eventi sportivi/culturali** sponsorizzati dalla banca


Fine votazione: ore 12.30

Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto delle normative in tema di Privacy e al termine dell'evento saranno cancellati.









DIMENSIONE CLIENTE 2013

Banche e clienti cambiano insieme

Domanda 

Secondo lei, cosa **coinvolge** di più i clienti sui canali a distanza?

Risposta	
C1) Collaborazione nella creazione/miglioramento dei prodotti/servizi	 27,62%
C2) Partecipazione a programmi di loyalty	 15,24%
C3) Partecipazione a giochi/concorsi	 9,05%
C4) Scontistica e couponing	 24,29%
C5) Simulazioni/demo/educazione finanziaria	 10,95%
C6) Partecipazione a eventi o comunicazione su eventi sportivi/culturali sponsorizzati dalla banca	 12,86%

CENTAX TELECOM

We Increase your customers' value

Per rispondere è possibile:

- **Inviare un sms** al numero **339.9941100** indicando il codice della/e risposta/e (es. A1 A3)
- **Collegarsi alla apposita pagina** digitando: <http://abi.centaxtelecom.com>
- Utilizzare il seguente **QR code**



V sessione: la relazione con il cliente sui nuovi device

Ritenete, nel 2020, che **il mobile sostituirà Internet per le informazioni relative ai rapporti della clientela** (es. movimentazione, saldo, ecc.)?

(1 Risposta)

- D1) Molto probabile
- D2) Abbastanza probabile
- D3) Poco probabile
- D4) Per niente probabile
- D5) Non so

Fine votazione: ore 15.00

Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto delle normative in tema di Privacy e al termine dell'evento saranno cancellati.



DIMENSIONE CLIENTE 2013

Banche e clienti cambiano insieme

Domanda

Ritenete, nel 2020, che il **mobile** sostituirà Internet per le informazioni relative ai rapporti della clientela (es. movimentazione, saldo, ecc.)?

Risposta	
D1) Molto probabile	62,82%
D2) Abbastanza probabile	24,36%
D3) Poco probabile	12,82%
D4) Per niente probabile	0,00%
D5) Non so	0,00%

CENTAX TELECOM

We increase your customers' value