



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 customer satisfaction 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.cfigroup.com>

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

## SETTORI DI ATTIVITÀ DEI CLIENTI

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

- Energia e Utility
- Finanza/Banking
- Grande Distribuzione Organizzata/Retail
- Industria
- Largo Consumo
- Media
- Telecomunicazioni
- Trasporti

In Italia CFI Group vanta tra i propri clienti i principali player dei settori succitati. In particolare, nell'ultimo anno, ha svolto indagini per:

Energia e Utility	A2A EGL Gruppo HERA
Finanza/ Banking	ACE Europe Banca Nazionale del Lavoro - Gruppo BNP Paribas BBVA Cardif – Gruppo BNP Paribas Cartasi Carife Compass – Gruppo Mediobanca Deutsche Bank Fineco Prestitempo – Gruppo Deutsche Bank Unicredit UBI Banca
GDO/ Retail	Conad Esselunga Eurocommercial Properties Carrefour Metro Unes
Industria	Indesit Company Kone
Largo consumo	Gruppo Italiano Vini Heineken Partesa

Media	Mediaset Premium Sole 24 Ore Sky Italia
Telecomunicazioni	H3G Telecom Italia
Trasporti	SEA – Aeroporti Milano

