

PREMIO "BICSI 2007"

Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index

CAI-Customer Asset Improvement SpA premia la soddisfazione dei clienti

Il 3 aprile 2008 si è svolto a Milano il convegno "CAI-Customer Asset Improvement SpA premia la soddisfazione dei clienti". Il convegno prevedeva diverse testimonianze di Associazioni di categoria e Aziende "eccellenti", a cui è seguita la premiazione delle 6 Aziende con i più elevati indici di customer satisfaction.

Come ormai da diversi anni, anche nel 2007 CAI (ex Area Ricerche Databank) ha realizzato oltre 80 rilevazioni di customer satisfaction per un ventaglio estremamente variegato di aziende, che spaziano dai settori finanziari a quelli industriali manifatturieri, dai servizi Pubblici Locali, alla Sanità, alla Pubblica Amministrazione.

Con questo Convegno si è realizzata una contaminazione di esperienze fra aziende "eccellenti" nei diversi settori, che riescono tutte a soddisfare in modo ottimale le aspettative dei rispettivi clienti.

Il Dr. Diego Girelli, Direttore Operativo di CAI, sulla base dell'esperienza di CAI precisa che "l'attenzione al cliente, ai suoi bisogni e aspettative, è sempre più elevata e caratterizza ormai tutti i settori di attività, finalizzata all'obiettivo di massimizzare la fedeltà e quindi la profittabilità nel tempo dei clienti (con evidenti e positive ripercussioni sul conto economico e sulle quote di mercato aziendali)".

Il Convegno prevedeva diverse testimonianze di Associazioni di categoria e Aziende "eccellenti", a cui è seguita la **premiazione** delle **Aziende** con i più **elevati indici** sintetici di **customer satisfaction**.

Le **Aziende premiate** sono state le seguenti.

- **Premio "BICSI 2007" a Genialloyd**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato in assoluto il più elevato Customer Satisfaction Index.

Ha ritirato il premio Alessandro Santoliquido, Amministratore Delegato Genialloyd, la compagnia diretta di vendita di Allianz, che ha dichiarato: "Il riconoscimento dell'elevato livello di soddisfazione dei nostri clienti è per noi una conferma dell'efficacia delle nostre strategie di servizio verso il cliente e anche un punto di partenza perché riteniamo che solo grazie all'ascolto continuo dei nostri clienti possiamo riuscire a migliorare continuamente la nostra offerta e ad elevare i nostri standard qualitativi."

- **Premio "BICSI 2007" all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico S.Orsola-Malpighi**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato in assoluto il più elevato Customer Satisfaction Index.

Ha ritirato il premio Maurizio Capelli, Responsabile dell'Ufficio di Staff Comunicazione,

Informazione, Marketing e Qualità dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico S.Orsola Malpighi di Bologna, che ha dichiarato:

"Per l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna il risultato ottenuto rappresenta uno stimolo al miglioramento e la conferma che il percorso intrapreso, il quale pone al centro "l'ascolto" dei cittadini, sia la giusta strada da percorrere per il mantenimento degli impegni, trasparenza, recepimento dei bisogni e delle esigenze dei singoli in un settore così sensibile quale il sistema sanitario."

- **Premio "BICSI 2007" - Sezione "Prodotti e servizi industriali per le imprese" a Paradigma**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato il più elevato Customer Satisfaction Index nella sezione "Prodotti e servizi industriali per le imprese".

Ha ritirato il premio Hans Jürgen Korff, Amministratore Delegato Paradigma, che ha dichiarato: "Paradigma ritiene che la soddisfazione del cliente sia il principio guida che deve illuminare le scelte dell'azienda. Crediamo infatti che una clientela soddisfatta sia il tesoro più prezioso di cui una azienda possa disporre, e l'impegno di tutto il nostro staff è mirato al miglioramento dei risultati con i clienti. Non dobbiamo essere concentrati su noi stessi, ma orientare le nostre scelte verso le esigenze del mercato. Le richieste dei clienti devono essere accolte e soddisfatte con rapidità e, se possibile, superare le loro aspettative. Siamo quindi molto orgogliosi di ricevere questo premio, che ci dimostra di aver intrapreso la strada giusta."

- **Premio "BICSI 2007" - Sezione "Prodotti e servizi industriali per le imprese" a Honda Europe N.V. - European Engine Center**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato il più elevato Customer Satisfaction Index nella sezione "Prodotti e servizi industriali per le imprese".

Ha ritirato il premio Hiroshi Kamiya, General Manager di Honda Europe N.V. European Engine Center, che ha dichiarato:

"L'obiettivo di Honda N.V. è quello di offrire Prodotti ad Alto Valore Innovativo, instaurando una serie di attività relazionali evolute col Cliente, focalizzate sul Cliente stesso. La politica fondamentale di Honda è di 'realizzare dei prodotti vicini al mercato', facendo il miglior uso possibile delle proprie risorse su scala mondiale, potenziando la propria flessibilità in relazione ai rapidi cambiamenti della situazione di mercato e alle necessità dei clienti. Siamo quindi molto felici del premio ricevuto da CAI, giunto al termine di un periodo caratterizzato da indici di soddisfazione dei clienti e da quote di mercato fortemente crescenti".

- **Premio "BICSI 2007" - Sezione "Servizi pubblici alle imprese" a CIIP-Cicli Integrati Impianti Primari**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato il più elevato Customer Satisfaction Index nella sezione "Servizi pubblici alle imprese".

Ha ritirato il premio Raffaele Travaglini, Responsabile Controllo Qualità, Ambiente e Sicurezza di CIIP, che ha dichiarato:

"Il CIIP ha assunto esplicitamente nella propria politica aziendale per la qualità l'impegno a:

- diffondere e promuovere la cultura del rispetto ambientale e della centralità del cliente;
- monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente;

-migliorare e salvaguardare le condizioni di sicurezza e salute in azienda e attuare un approccio "etico" al mercato. Il CIIP ritiene quindi di grande importanza il riconoscimento conseguito e ringrazia i propri clienti per i giudizi lusinghieri che gli sono stati attribuiti".

- **Premio "BICSI 2007" - Sezione "Servizi pubblici alle imprese" a Acque del Chiampo**

L'Azienda che nel 2007 ha realizzato il più elevato Customer Satisfaction Index nella sezione "Servizi pubblici alle imprese".

Ha ritirato il premio Marcello Benincà, consigliere di amministrazione di Acque del Chiampo, che ha dichiarato:

"Si tratta per Acque del Chiampo di un riconoscimento importante, risultato di un lavoro che ha coinvolto il personale ed i cittadini in un processo partecipato e consapevole di miglioramento della qualità dell'ambiente e della sicurezza. L'impegno dell'Azienda è stato costante nel conseguimento delle certificazioni sia per quanto riguarda la sicurezza nel lavoro, sia per l'eccellenza raggiunta. E' per questo che ringraziamo quanti hanno voluto sottolineare il nostro impegno che significa per noi una rilevante condivisione della politica di sviluppo di Acque del Chiampo".

Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index

Premio “BICSI 2007”

Sezione “Servizi pubblici alle imprese”

CIIP - Cicli Integrati Impianti Primari

*All’Azienda che nel 2007 ha realizzato
il più elevato Customer Satisfaction Index
nella sezione “Prodotti e servizi industriali
per le imprese”*

Milano, 3 aprile 2008

*Pier Edvardo Leidi
Amministratore Delegato CAI*