

INIZIATIVA Presentati i risultati molto positivi di uno studio realizzato in collaborazione con l'università

Biverbanca dialoga con i clienti

Un'indagine per verificare il grado di soddisfazione verso l'istituto e i suoi prodotti

BIELLA (csh) Una banca ancor più vicina al cittadino, più accogliente a livello strutturale, di orari, ma soprattutto di privacy, «perchè è rendendo soddisfatti i nostri clienti che essi diventeranno portatori di clienti nuovi».

Sono tantissimi i progetti e gli spunti che Biverbanca - Gruppo Cassa di Risparmio di Asti sta mettendo a punto dopo "Scaccia il granchio", l'indagine telefonica sulla soddisfazione della clientela effettuata negli scorsi mesi e volta a verificare il grado di soddisfazione della clientela verso la banca e i suoi prodotti e servizi. Lo studio è stato realizzato con la consulenza dei docenti dell'università degli studi di Torino **Luigi Bollani**, docente di economia aziendale e statistica, **Anna Claudia Pellicelli**, docente di Marketing e del **Roberto de Battistini**,

docente di Statistica, con la collaborazione degli studenti della Facoltà di Economia che hanno condotto a tutti gli effetti l'indagine telefonica.

Le interviste si sono svolte su un campione di 944 clienti privati di età compresa tra i 18 e gli 80 anni, attraverso un questionario telefonico. I risultati, presentati lunedì in conferenza stampa hanno evidenziato un alto livello di soddisfazione da parte della clientela: l'80% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con la propria filiale Biverbanca.

Il vero punto di forza che emerge dall'indagine può essere individuato nel personale della Banca e nella particolare relazione instaurata con la clientela, improntata a fiducia, cordialità e competenza. «Siamo orgogliosi - ha detto **Valter Faussone**, Direttore Commerciale di Bi-

verbanca - del giudizio dato sulla qualità del lavoro dei colleghi. E' molto apprezzabile, e ci sprona a fare sempre di più e sempre meglio». Lo studio è anche servito ad ottenere una visione più generale e capire così quali aspetti migliorare. «Indubbiamente vogliamo offrire di più in termini di accoglienza - ha detto Faussone - siamo partiti già quest'anno con interventi su alcune filiali tra cui l'inserimento dell'orario unico, e proseguiamo l'anno prossimo per rendere ogni agenzia sempre migliore».

«L'innovazione - ha proseguito invece **Enrico Borgo**, direttore mercato della cassa di Risparmio di Asti - sarà al centro degli obbiettivi per i prossimi anni».

In ultimo, l'indagine è stata un'occasione anche per i giovani: gli studenti prove-

nienti dalla Scuola di Management ed Economia e dal master in Retail Marketing & Store Management entrambi dell'Università di Torino che hanno effettuato le varie interviste hanno ricevuto una borsa di studio di 500 euro appositamente istituita per il progetto. I premiati per la customer satisfaction 2014 sono stati: **Angonova Davide, Barka Celine Nadege Engene, Bassi Roberto, Bianco Serena, Bottigella**

Michela, Campigli Alessandro, Campigli Maria Elena, Damiani Linda, De Felice Elvira, Di Toma Edoardo, Dionisio Noemi, Furno Pietro, Gherra Francesco Francesa, Gaito Sara, Granieri Roberto, Kamunga Julie Ntumba, La Torre Giuseppe, Manicone Ennio, Napolitano Valeria, Occhionero Katia, Peruccio Valerio, Roberto Maria Stefania, Sangiorgio Piera, Vetrugno Francesca.



I vertici di Biverbanca CR Asti con alcuni dei ragazzi che si sono occupati delle interviste telefoniche ai clienti.

4 APPROFONDIMENTI

Biverbanca dialoga con i clienti
Un'indagine per verificare il grado di soddisfazione verso l'istituto e i suoi prodotti

5 **UNA STAGIONE**
Il dietro al convegno straordinario

6 **DIALOGHI CON LA MODERNITÀ**
Una seconda edizione delle Smart Meetings

7 **STAZIONE DI SERVIZIO ESSO**
VENDITA AUTO USATE
AUTOPACINA - EASY - RIDUZIONE DELLA RACCOMANDA
DALL'1° SETTEMBRE APERTURA ANTICIPATA!
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 5.30/19 - SABATO E DOMENICA 8.30/17.00