

INDAGINE

Promossa Biverbanca “La clientela è soddisfatta”

Vercelli. Tra i nuovi canali di contatto proposti hanno ricevuto interesse principalmente l'estensione dell'orario di sportello, la possibilità di ricevere informazioni via sms e l'acquisto di prodotti bancari online. È risultata particolarmente apprezzata anche la consulenza del personale e la snellezza operativa.

Biverbanca è promossa: l'indagine di «customer satisfaction» volta a verificare il grado di soddisfazione della clientela verso l'istituto, i suoi prodotti e servizi, ha evidenziato un alto livello di soddisfazione in tutti gli aspetti esaminati ma non solo. Ha infatti permesso di ottenere informazioni preziose sulle nuove esigenze commerciali, evidenziando i punti di forza e le possibili aree di miglioramento.

L'indagine è stata realizzata con la consulenza dei docenti dell'università degli studi di Torino, Luigi Bollani, Anna Claudia Pellicelli e Roberto De Battistini, con la collaborazione degli studenti della Facoltà di Economia che hanno condotto i questionari telefonici. Formati allo scopo, i 24 ragazzi hanno ricevuto una borsa di studio di 500 euro appositamente istituita per il progetto.

Le interviste sono state condotte su un campione di 944 clienti privati tra i 18 e gli 80 anni, attraverso un questionario con variabili quantitative. L'80% degli interpellati si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con la propria filiale Biverbanca, con un lusinghiero punteggio di 8,48 di media. Il vero punto di forza emerso sta nel personale e nella particolare relazione instaurata con la clientela, improntata a fiducia, cordialità e competenza. A dimostrazione di ciò, più dell'80% degli intervistati conosce per nome almeno una persona della sua filiale e, non in ultimo, il 92% oggi sceglierebbe nuovamente Biver. Le filiali hanno ricevuto giudizi mediamente positivi. In particolare risulta apprezzata la prossimità al cliente, conseguenza della presenza capillare sul territorio di Biella e

