

CREDITO/ L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION CON INTERVISTE A 944 CORRENTISTI

Biver: «Clienti soddisfatti, orari più snelli e modernità»

“Scaccia il granchio”, l'indagine di customer satisfaction decisa da Biver per verificare il grado di soddisfazione della clientela verso la banca e i suoi prodotti e servizi e ottenere informazioni sulle esigenze commerciali ha evidenziato i punti di forza, le aree di debolezza e le possibili aree di miglioramento dell'istituto di credito che, conta circa 120mila clienti, ha voluto far emergere eventuali esigenze relative anche a prodotti o servizi non ancora distribuiti. L'indagine è stata presentata l'altro giorno nella sede centrale di via Carso dal direttore generale Massimo Mossino, dal responsabile commerciale Valter Faussonne e dal dirigente mercato di CrAsti Enrico Borgo. Lo studio è stato realizzato con la consulenza dei docenti dell'università di Torino, i professori di statistica Luigi Bollani e di marketing Anna Claudia Pellicelli, assente per altri impegni Roberto de Battistini responsabile del corso di Economia di Città Studi. Hanno collaborato con le telefonate ad hoc gli studenti della Facoltà di Economia.

L'indagine è stata condotta su un campione di 944 clienti privati di età compresa tra i 18 e gli 80 anni, attraverso un questionario telefonico con variabili quantitative. I risultati («Sono il nostro quaderno di lavoro dei prossimi tre anni», hanno detto Mossino e Faussonne) evidenziano un alto livello di soddisfazione da parte della clientela in tutti gli aspetti esaminati. «Infatti - hanno spiegato -, l'80% degli intervistati si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con la propria filiale Biver. L'indice di soddisfazione generale risulta molto elevato, in una scala da 1 a 10, il giudizio della clientela premia l'istituto biellese con un lusinghiero 8,48. Il vero punto di forza che emerge dall'indagine può essere individuato nel personale e nella particolare relazione fiduciaria instaurata con la clientela». A dimostrazione di ciò più dell'80% degli intervistati dice di conoscere per nome almeno una persona della sua filiale. «La clientela - ha detto Faussonne - esprime una fedeltà elevata nei confronti della banca, dal momento che il 92% degli intervistati oggi

sceglierebbe nuovamente Biverbanca». Le filiali della banca ricevono giudizi mediamente positivi. In particolare risulta apprezzata la prossimità ai clienti, conseguenza della presenza capillare sul territorio di Biella e Vercelli. Le motivazioni di scelta della banca con cui operare si riferiscono «alla comodità e vicinanza delle filiali e alla professionalità dei dipendenti della banca, oltre che alla convenienza economica».

Tra i nuovi canali di contatto proposti ricevono interesse principalmente l'estensione dell'orario di sportello «sul quale stiamo ragionando pesantemente» (è stato annunciato che dal primo settembre l'orario di apertura al pubblico delle 122 filiali è stato unificato: 8,20 - 13,25, 14,30 - 15,40), la possibilità di ricevere informazioni via sms e l'acquisto di prodotti bancari online: «Una richiesta di modernità alla quale dobbiamo rispondere così come abbiamo già fatto rinnovando l'organico implementato di 40 giovani allo sportello coi quali abbiamo anticipato di almeno 4 anni il ricambio generazionale».

● R.A.

Gli studenti occupati nell'indagine premiati con 500 €

Gli studenti provenienti dalla Scuola di Management ed Economia e dal master in Retail Marketing & Store Management entrambi dell'Università di Torino, impiegati per l'indagine sono stati formati allo scopo, 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 Francesca, 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.

Alcuni degli stagisti coi dirigenti Biver e i docenti di Economia



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.