Settimanale
03-07-2023
Pagina 27/31
Foglio 1 / 16

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Da Apple agli Uffizi, da Amazon ad Alviero Martini: ecco, tra gruppi internazionali e realtà italiane, i migliori servizi di assistenza al consumatore. Un comparto sempre più legato all'identità delle imprese. E alla tecnologia...

Le 446 aziende «amiche» dei clienti

di ANDREA BONAFEDE

Eccellenze italiane riconosciute in tutto il mondo, come **Ferrero** e **Galleria degli Uffizi**, e nomi meno noti come **Buddybank** e **Alviero Martini**, accanto alle più grandi multinazionali del mondo come **Amazon** e **Apple**.

Sono questi alcuni dei tanti nomi che compongono la Italy's Best Customer Services 2023-2024, l'indagine realizzata da *L'Economia del Corriere della Sera* e Statista, società internazionale di ricerca e analisi, che classifica le migliori società in base all'efficienza del loro servizio clienti.

Nell'edizione di quest'anno le aziende sono state suddivise in 166 categorie e giudicate da più di 13 mila consumatori, per un totale di 130 mila valutazioni, sulla base della disponibilità a raccomandare il servizio e su altri cinque criteri: disponibilità del servizio, orientamento al cliente, competenza professionale, qualità della comunicazione e varietà delle soluzioni offerte.

A ottenere il punteggio più alto (9,58) di tutta l'indagine è stato il servizio clienti di **My Bank**, circuito europeo di banche e di servizi di pagamento (tra le italiane hanno aderito Intesa Sanpaolo, Unicredit, Mps, Gruppo Bcc).

Diversi invece i marchi che sono apparsi in numerose graduatorie: dal portale di viaggi online **Booking.com**, che ha conquistato ben cinque medaglie d'oro in altrettante sottocategorie, ad **Allianz**, la più presente di tutta l'indagine in ben sette classifiche, fino a **Nike** e **Unipol** — entrambe con 5 apparizioni —, Apple e Amazon (4 apparizioni con altrettanti primi posti), e **Leroy Merlin** (4 apparizioni).

Un settore in evoluzione

Avere il gradimento dei consumatori per il customer service offerto non è un aspetto banale per le aziende: significa saper rispondere ai dubbi dei clienti, soddisfare le loro esigenze, risolvere il più possibile i loro problemi. Gli impulsi sono sempre più numerosi, il servizio clienti diventa più raffinato, e stare al passo con l'evoluzione del settore e con la concorrenza non è affatto semplice. «Le aziende hanno interazioni sempre più elevate con i clienti, e questo crea un problema di risorse, di operatori, e quindi anche di formazione, che sta diventando troppo ampia — spiega Lucio Lamberti, docente di marketing alla School of management del Politecnico di Milano —. Da un lato, quindi, diventa più sofisticato quello che le aziende vogliono raccontare, dall'altro i clienti vogliono risposte ancora più immediate e che diano loro ragione: la sfida per i customer service sta diventando molto grande».

La tecnologia è già entrata in soccorso delle aziende e del servizio clienti, ma per ora non ha contribuito a risolvere i problemi. «Negli ultimi anni le imprese hanno introdotto i chatbot in un'ottica di efficientamento di servizio e di costi, ma spesso sono stati lanciati sul mercato troppo presto, quando non erano ancora qualitativamente pronti — spiega Lamberti —. Da un nostro studio, sappiamo che il 40% dei clienti dice che il principale problema dei bot è che non forniscono le risposte che si cercava, e quindi si preferisce il contatto con la persona, con l'operatore. Questo era vero qualche anno fa, ora le tecnologie sono migliorate, ma è difficile superare questo preconcetto sui bot».

Una risposta definitiva la può dare un'ulteriore passo verso l'automazione: «Alcune aziende stanno implementando soluzioni basate sulle tecnologie immersive, sul metaverso, introducendo gli avatar per aggiungere una dimensione più fisica, più umana nell'interazione con il consumatore — racconta il docente —. Sarà una delle nuove frontiere del customer service del futuro, mi aspetto che entro un anno e mezzo ci siano già soluzioni sul mercato e che tra tre anni molte imprese inizieranno a utilizzarlo in maniera significativa».

Il futuro del servizio clienti appare quindi sempre più dipendente dalla tecnologia, ma l'aspetto che non va dimenticato se non si vuole perdere pub-

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.
075342
L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

blico è l'identità dell'azienda. «Se questa, nel customer service, si discosta troppo da ciò che il brand comunica al mercato si rischia di spiazzare troppo il cliente — dice Lamberti —. Si deve essere consapevoli dei valori e dei target dell'azienda, anche a costo di dare torto al cliente, e accettare che non si può essere il miglior customer service per tutti». Una coerenza che, oggi, serve per fidelizzare sempre di più il consumatore.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La metodologia

La ricerca Italy's Best Customer Service 2023/2024 mostra le aziende, i fornitori e le istituzioni che offrono il miglior servizio ai clienti in Italia. Per l'elaborazione dei risultati sono state valutate le opinioni di più di 15.000 persone in Italia, per un totale di oltre 130.000 valutazioni.
Come base dell'indagine è stata identificata una lista di 166 categorie, per ognuna delle quali sono stati individuati i concorrenti principali (2.300 alla fine) rilevanti nell settore, stabiliti sulla base del numero di clienti, della popolarità e della rilevanza geografica.
La valutazione si è basata sulla disponibilità a raccomandare il servizio e su altri cinque criteri: disponibilità del servizio, orientamento al cliente, competenza professionale, qualità della comunicazione e varietà delle soluzioni offerte.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Elettronica & Tecnologia

È il servizio clienti di **Apple** a dominare nella macrocategoria «Elettronica & Tecnologia». Il colosso di Cupertino è il preferito dai consumatori con **Apple Store** per quanto riguarda i Computer (con un punteggio di 9,11, il più alto di tutta la categoria), per i Cellulari e gli smartphone (8,98), e per gli Smartphone ricondizionati con 8,71. Primo posto anche nei Servizi di cloud storage e cloud computing, con **Apple Cloud** (8,86).

Anche il customer service di **iliad** soddisfa i clienti: primo posto sia tra le Compagnie di telefonia fissa e internet (con un punteggio di 8,84), sia tra quelle di telefonia mobile (8,44).

Infine, a contendersi il primato, per un solo centesimo di punto, nella sottocategoria Prodotti elettronici e di consumo sono tre gruppi molto noti: la medaglia d'oro va ex aequo a **Unieuro** e **Mediaworld** (entrambe con un punteggio di 8), mentre **Euronics** si deve accontentare nel terzo posto, con voto 7,99.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Cellulari e smartphone

1	Apple Store	8,98
2	Xiaomi	8,50
3	Oppo	8,50

Compagnie di telefonia fissa e internet

1	iliad	8,84
2	Wind Tre	7,60
3	Linkem	7,55

Compagnie di telefonia mobile

1	iliad	8,44
2	Ho.	8,43
3	Fastweb Mobile	8,19

Computer

1	Apple Store	9,11
2	Huawei	8,84
3	Comet	8,68

Prodotti elettronici di consumo

1	Unieuro	8,00
2	Mediaworld	8,00
3	Euronics	7,99

Servizi di cloud storage e cloud computing

1	Apple iCloud	8,86

Smartphone ricondizionati

1	Apple Store	8,71
2	ePRICE	8,23
3	Swappie	8,18

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Vendita al dettaglio

Cortilia è un innovativo ecommerce che seleziona per i clienti i migliori produttori agricoli e artigianali per fare la spesa come in campagna. E il suo servizio clienti efficace è stato premiato dai consumatori nella sottocategoria Abbonamento a box di prodotti, con un punteggio di 8,31.

Altri protagonisti della «Vendita al dettaglio» sono **Esselunga**, nel gruppo degli Ipermercati (8,54) e Supermercati (8,51), quindi **Libraccio**, storico rivenditore di libri, al primo posto nel Mercatino dell'usato online (8,51), **Aldi**, nei discount alimentari (8,14), **RomaEst** nei Centri commerciali (8,64), e **Boscolo Gift** nei cofanetti regalo (8,48).

Anche alcuni grandi brand spiccano al primo posto in questa macrocategoria: **Amazon** si aggiudica la medaglia d'oro nei Megastore online (con voto 9,07), **eBay** nei Servizi di vendita e aste online (8,33), e **L'Oréal** nei Prodotti per la persona (punteggio 8,93).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Abbonamento a box di prodotti

1	Cortilia	8,31

Centri commerciali

1	RomaEst	8,64
2	Shopville Le Gru	8,61
3	Il Centro	8,58

Cofanetti regalo

1	Boscolo Gift	8,48
2	Dimore D'Epoca	7,96
3	Smartbox	7,82

Discount alimentari

1	ALDI	8,14

Ipermercati

1	Esselunga Superstore	8,54
2	Tosano	8,45
3	Ipercoop	8,35

Megastore online

1	Amazon	9,07
2	eBay	7,98
3	Shein	7,95

Mercatino dell'usato online

1	Libraccio	8,51
2	eBay	8,39
3	Depop	8,37

Prodotti per la persona

1	L'Oréal	8,93
2	Yves Rocher	8,56
3	Nivea	8,49

Servizi di vendita e aste online

1	eBay	8,33
2	Aste Telematiche	8,14
3	Catawiki	7,93

Supermercati

1	Esselunga	8,51
2	Famila	8,47
3	Coop	8,31

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Tempo libero, cultura & formazione

Musica, sport, serie tv, libri. Nel grande ombrello del «Tempo libero, cultura e formazione» rientrano tante sottocategorie e altrettanti servizi clienti efficienti. A partire dagli Articoli e abbigliamento sportivo, dove **Maxi Sport** con un punteggio di 8,66 primeggia addirittura su **Nike** (8,63), proseguendo poi con le Biciclette, in cui **Bianchi** con 8,46 si piazza davanti ad **Atala** (8,29) e **Decathlon** (8,26), mentre **Urban Fitness** (8,18) risulta il preferito dai consumatori nella sottocategoria Centri Fitness, **Snai** (8,39) in Scommesse sportive e **Val Gardena** (8,82) nella classe Stazioni sciistiche.

Nel comparto musica, **Umbria Jazz** raccoglie il plauso dei clienti con un punteggio di 8,38 nei Festival musicali, così come **Thomann** (8,97) in Strumenti musicali. Passando al settore eventi, il servizio clienti preferito dai consumatori nelle Fiere è quello dell'**Artigiano in Fiera** (8,41), mentre nei Ticket per eventi è quello di **Live Nation** (8,10).

Per quanto riguarda i luoghi delle attività, i servizi premiati sono quelli di **Uci Cinemas** (8,20) in Cinema e multisala, **Galleria degli Uffizi** (9,21) nei Musei, **Mirabilandia** (8,63) nei Parchi divertimento, **Zoomarine** (9,02) negli Zoo & Acquari, **Canyon Adventure** (8,26) nelle Attività di gruppo e adrenaliniche.

Per il comparto cultura, **Libreria Ubik** (8,95) figura al primo posto nelle Librerie, **Borgione** (8,84) in Libri e materiali scolastici, **Cambridge English** (8,86) nelle Scuole di lingue. Infine, primo posto per **Purina** in Articoli per animali, **Weber** in Barbecue, **Sisal Matchpoint** in Casinò online, **Sony** in Fotografia e stampa, **Lego** in giocattoli, **Lovoo** in Portali di incontri online, **Amazon Prime Video** in Pay-Tv e streaming video e **Playstation Store** in Videogiochi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Articoli e abbigliamento sportivo

1	Maxi Sport	8,66
2	Nike	8,63
3	DF Sport Specialist	8,60

Articoli per animali

1	Purina	9,05
2	Zooplus	8,65
3	Monge	8,49

Attività di gruppo e adrenaliniche

1	Canyon Adventure	8,26

Barbecue

1	Weber	8,67
2	Dolcevita BBQ	8,33
3	Il Mondo Del Barbecue	8,16

Biciclette

1	Bianchi	8,46
2	Atala	8,29
3	Decathlon	8,26

Casinò online

1	Sisal Matchpoint	8,00

Centri fitness

1	Urban Fitness	8,18

Cinema e multisala

1	Uci Cinemas	8,20
2	The Space Cinema	8,18
3	Cinelandia	8,15

Festival musicali

1	Umbria Jazz	8,38
2	Firenze Rocks	8,36
3	Miami Festival	8,33

Fiere

1	Artigiano In Fiera	8,41
2	Vinitaly	8,36
3	Cosmoprof	8,30

Fotografia e stampa

1	Sony	8,95
2	Nikon	8,85
3	Kodak	8,66

Giocattoli

1	Lego	9,03
2	Mattel	8,81
3	Città del Sole	8,80

Librerie

1	Libreria Ubik	8,95
2	Libreria Rizzoli	8,76
3	La Feltrinelli	8,60

Libri e materiale scolastici

1	Borgione	8,84
2	La Feltrinelli	8,76
3	Zanichelli	8,68

Musei

1	Galleria Degli Uffizi	9,21
2	Galleria Accademia di Firenze	8,98
3	Museo Egizio di Torino	8,91

Parchi divertimento

1	Mirabilandia	8,63
2	Gardaland	8,60
3	Leolandia	8,40

Portali di incontri online

1	Lovoo	7,69

Pay-TV e streaming video

1	Amazon Prime Video	8,62
2	Netflix	8,57
3	Disney+	8,51

Scommesse sportive

1	SNAI	8,39

Scuole di lingue

1	Cambridge English	8,66
2	Wall Street English	8,47
3	British School	8,36

Stazioni sciistiche

1	Val Gardena	8,82
2	Val di Fassa	8,65
3	Livigno	8,60

Strumenti musicali

1	Thomann	8,97
2	Yamaha	8,59
3	StrumentiMusicali.net	8,41

Ticket per eventi

1	Live Nation	8,10
2	TicketOne	8,02
3	Vivaticket	7,72

Videogiochi

1	Playstation Store	8,57
2	Unieuro	8,55
3	Game Life	8,29

Zoo & Acquari

1	Zoomarine	9,02
2	Párco Natura Viva	8,93
3	Acquario di Genova	8,79

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.
075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Salute & bellezza

Nella classifica dedicata al comparto «Salute & bellezza» a ottenere il punteggio più alto in assoluto è **IdeaBellezza**, con 9,32 (categoria Profumerie e cosmetica (multimarca). Segue a ruota **Abano**, in «Spa e terme», con un ottimo 9,30.

Farmacia Loreto non è da meno, nel settore Farmacie, con un punteggio di 9,10.

Il colosso **Amplifon** svetta al primo posto tra le Protesi uditive, con un punteggio di 8,29, mentre **Urban CDB** (con 8,02) vince nella sezione Saloni di parrucchieri e **Compagnia della bellezza** (con 8,08) in Saloni di parrucchieri premium.

E ancora, il servizio clienti di **SkinMedic Beauty Clinic**, con un punteggio di 8,25, risulta il preferito dai consumatori negli Istituti di bellezza, mentre **Acuvue** (8,79) sale sul podio nella classe Lenti a contatto, **Grandvision** (8,56) nell'Ottico e **Wycon** (8,58) in Profumerie e cosmetica (linea propria).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Farmacie

1	Farmacia Loreto	9,10
2	Farmaciadifiducia	8,54
3	eFarma	8,40

Istituti di bellezza

1	SkinMedic Beauty Clinic	8,25
2	The Longevity Suite	8,23
3	Depilstop	8,10

Lenti a contatto

1	Acuvue	8,79
2	Grandvision	8,46
3	Adrialenti	8,41

Ottico

1	Grandvision	8,56
2	Salmoiraghi & Viganò	8,33
3	GreenVision	8,10

Profumerie e cosmetica (linea propria)

1	Wycon	8,58
2	L'Erbolario	8,55
3	Bottega Verde	8,50

Profumerie e cosmetica (multimarca)

1	IdeaBellezza	9,32
2	Profumeriaweb	8,62
3	Douglas	8,51

Protesi uditive

1	Amplifon	8,29

Saloni di parrucchieri

1	Urban_CDB	8,02

Saloni di parrucchieri (premium)

1	Compagnia della bellezza	8,08

Spa, terme

1	Abano	9,30

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Servizi alla persona & servizi generali

Fornitori di energia, di servizi per il lavoro, per l'assistenza e non solo. Sono tante le classifiche da analizzare in «Servizi alla persona e servizi generali».

Partiamo dal punteggio più alto, ricevuto in Servizio di pagamento online da **My Bank**, il cui servizio clienti è talmente apprezzato da aver ottenuto un ottimo voto: 9,58.

Più staccati i protagonisti di altri settori, come **PhotoSì**, con un punteggio di 8,51, in Servizio di stampa e stampa foto online, oppure **Gmail** (8,49) in Provider mail, e ancora **British School** (8,42) in Corsi di lingua online.

Passando al settore dell'energia e dell'acqua, il servizio clienti di **Engie** ottiene il maggiore apprezzamento dai consumatori nella categoria Fornitori di energia gas e luce, facendo registrare un punteggio di 8,35.

Al primo posto nella categoria Fornitori di acqua spicca **Gruppo Cap** con 7,88.

Sul tema lavoro, **AxL Agenzia per il lavoro** ottiene invece il punteggio più alto, con 8,28, nella microcategoria Jobcenter, mentre nei portali di lavoro online svetta **Linkedin**, con 7,76.

Negli altri servizi analizzati, **Guida e Vai** ottiene un buon 8,35 in Autoscuole, il **Movimento consumatori** (8,15) svetta nel cambo del consumerismo.

Familydea (con un voto 8,35) primeggia nei Servizi a domicilio (societa che offrono le prestazioni di idraulici, fabbri e così via).

Tra i servizi sociali invece **Assistiamo Group** e **Progetto Assistenza**, entrambi con 8,28, ottengono il primo posto a pari merito nella sezione dei Servizi di aiuto agli anziani e disabili.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Associazione consumatori

1	Movimento Consumatori	8,15
2	Aduc	8,00
3	Altroconsumo	7,96

Autoscuole

1	Guida e Vai	8,35

Corsi di lingua online

1	British School	8,42
2	Duolingo	8,18
3	Babbel	7,90

Fornitori di acqua

1	Gruppo Cap	7,88
2	A2A	7,62
3	Smat gruppo	7,60

Fornitori di energia gas e luce

1	Engie	8,35
2	E.On	7,79
3	A2A Energia	7,50

Jobcenter

1	AxL Agenzia per il lavoro	8,28
2	Ali	7,46
3	InfoJobs	7,40

Portali di lavoro online

1	Linkedin	7,76
2	Indeed	7,63
3	Oggi Lavoro	7,25

Provider email

1	Gmail	8,49
2	Aruba	8,02
3	Microsoft Outlook	7,98

Servizi a domicilio (idraulico, fabbro,...)

1	Familydea	8,35

Servizi di aiuto agli anziani e disabili

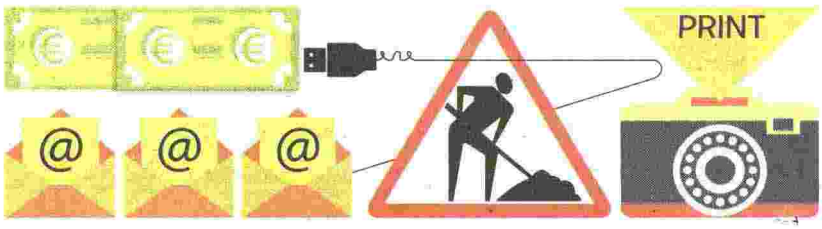
1	Assistiamo Group	8,28
2	Progetto Assistenza	8,28
3	ABC Sicura Assistenza	8,18

Servizio di pagamento online

1	My Bank	9,58

Servizio di stampa e stampa foto online

1	PhotoSì	8,51
2	Cheerz	8,45
3	FreePrints	8,44



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Alimentari & gastronomia

Dici «Alimentari e gastronomia» e subito la soglia dell'attenzione degli italiani si alza. Anche per quanto riguarda il servizio clienti. Nel comparto food, a ottenere il punteggio più alto in assoluto, con il suo 9,05, è un'eccellenza tricolore riconosciuta in tutto il mondo: si tratta di **Ferrero**, nella sottocategoria Cioccolaterie e dolci.

Panino Giusto incassa invece un ottimo 8,75 che gli vale il primo posto nelle Paninoteche, mentre il servizio clienti di **Prozis** (8,83), negozio online, risulta il preferito nei Prodotti alimentari per sportivi.

Passando alla ristorazione, i servizi di **Old Wild West** (con un punteggio di 8,29) primeggiano nei Ristoranti, quelli di **Chef Express** (8,68) nei Ristoranti Self Service e quelli di **Spizzico** con voto 8,42 si prendono il primato nei Fast food.

Infine, **eismann** ottiene il punteggio più alto (8,73) nei Prodotti surgelati e **Yogorino** (8,70) nelle gelaterie.

Nel mondo del beverage, **Vivino** (8,62) la spunta su **SignorVino** e **Callmewine** per servizio clienti nella sottocategoria Vino, così come quello di **Bernabei** (8,87) risulta il preferito nella sezione Bevande e alcolici.

Twinings Italia, con un punteggio di 9,00, figura al primo posto per i Caffè e tè, **illy** con 8,37 è il preferito dai consumatori in Caffetterie e sale da tè e **Nespresso** (8,82) si aggiudica la medaglia d'oro in Macchine e cialde caffè.

Infine, **Amazon** ottiene un punteggio molto alto, 9,11, nella Consegna di cibo a domicilio, **Frantoio Bartolomei** con 8,91 ottiene il maggior apprezzamento in Olio d'oliva, **Macrolibrarsi** (8,78) in Negozi biologici e **Castroni** (8,85) in Specialità gastronomiche.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Bevande e alcolici

1	Bernabei	8,87
2	bevandeadomicilio.com	8,33
3	Cantina della birra	8,29

Caffè e tè

1	Twinings Italia	9,00
2	illy	8,58
3	Lavazza	8,55

Caffetterie e sale da tè

1	illy	8,37
2	Pascucci Caffé	8,12
3	Starbucks	8,02

Cioccolaterie e dolci

1	Ferrero	9,05
2	Venchi	8,86
3	Lindt	8,80

Consegna di cibo a domicilio

1	Amazon	9,11

Fast food

1	Spizzico	8,42

Gelaterie

1	Yogorino	8,70
2	La Romana	8,51
3	Cioccolatitaliani	8,39

Macchine e cialde caffè

1	Nespresso	8,82
2	illy	8,80
3	Nescafé	8,76

Negozi biologici

1	Macrolibrarsi	8,78
2	Alce Nero	8,54
3	Natura Sì	8,50

Olio d'Oliva

1	Frantoio Bartolomei	8,91
2	Azienda Agricola Olio Febo	8,90
3	Fratelli Carli	8,73

Paninoteche

1	Panino Giusto	8,75

Prodotti alimentari per sportivi

1	Prozis	8,83

Prodotti alimentari per sportivi

2	Enervit	8,51
3	Myprotein	8,43

Prodotti surgelati

1	eismann	8,73
2	Orogel	8,55
3	Bonduelle	8,49

Ristoranti

1	Old Wild West	8,29

Ristoranti self service

1	Chef Express	8,68

Specialità gastronomiche

1	Castroni	8,85
2	PrimoTaglio	8,53
3	Eataly	8,43

Vini

1	Vivino	8,62
2	SignorVino	8,50
3	Callmewine	8,48

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Casa & arredamento

Sotto l'ombrello di «Casa e arredamento» il servizio clienti di **Leroy Merlin** risulta il preferito in ben due categorie: Decorazione per interni (9,13) e Bricolage fai da te (8,44).

Punteggi molto alti anche per **De'Longhi** (8,83) negli Elettrodomestici, **Guzzini** (8,80) negli Articoli per la cucina, **Zucchi** (8,78) nella Biancheria da letto, **Colvin** (8,64) in Fiorai e piante online, **Maisons du Monde** (8,55) nell'Arredamento, e **Cotto d'Este** (8,52) in Pavimenti e piastrelle.

Medaglia d'oro anche per **Scavolini** (8,34) nella sezione Arredo cucine, **Bricofer** (8,29) nell'Attrezzatura edilizia e falegnameria, **Ikea** (8,38) nella Grande distribuzione di arredamento, **Permaflex** (8,28) nei Materassi.

Poltronesofà vince con voto 8,13 nella categoria Poltrone e divani, **Verisure** (8,24) nella Videosorveglianza, **Gardena** (8,10) in Vivai e giardinaggio, e **Stock Tex – Tendaggi e tessuti** (8,49) in Merceria, tessuti, fai da te.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Arredamento

1	Maisons Du Monde	8,55
2	Calligaris	8,26
3	Arredatutto	8,09

Arredo cucine

1	Scavolini	8,34
2	Stosa Cucine	8,27
3	Berloni	8,26

Articoli per la cucina

1	Guzzini	8,80
2	Tognana	8,75
3	IKEA	8,74

Attrezzatura edilizia e falegnameria

1	Bricofer	8,29
2	Brico	8,19
3	Leroy Merlin	8,13

Biancheria da letto

1	Zucchi	8,78
2	Gabel	8,56
3	Bassetti	8,55

Bricolage e fai da te

1	Leroy Merlin	8,44
2	Utensileria Online	8,29
3	Bricofer	8,28

Decorazione per interni

1	Leroy Merlin	9,13
2	IKEA	8,60
3	Coin Casa	8,54

Elettrodomestici

1	De'Longhi	8,83
2	Samsung	8,71
3	LG Italia	8,57

Fiorai, piante (online)

1	Colvin	8,64
2	Interflora	8,36
3	Florequeen	8,18

Grande distribuzione di arredamento

1	IKEA	8,38
2	Maisons Du Monde	8,33
3	Casa Tua	7,78

Materassi

1	Permaflex	8,28
2	Dorelan	8,27
3	IKEA	8,23

Merceria, tessuti, fai da te

1	Stock Tex – Tendaggi e Tessuti	8,49

Pavimenti e piastrelle

1	Cotto d'Este	8,52
2	Marazzi	8,50
3	Iperceramica	8,21

Poltrone e divani

1	Poltronesofà	8,13
2	IKEA	8,11
3	Divani&Divani	8,03

Videosorveglianza

1	Verisure	8,24

Vivai e giardinaggio

1	Gardena	8,10
2	Viridea	8,08
3	Leroy Merlin	8,06

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Abbigliamento & accessori

Alviero Martini è il marchio che si è fatto conoscere in tutto il mondo, a partire dagli anni Novanta, per aver ideato 1A Classe, la linea di borse e bagagli che hanno come motivo la cartina geografica. Di proprietà oggi di Final, il suo servizio clienti con un punteggio di 9,17 risulta il più apprezzato sia nella sottocategoria Pelletteria e valigie, sia di tutto il gruppo Abbigliamento.

Ottime anche le performance di **Cartier** nella Gioielleria (9,04) e nell'Orologeria (8,99), di **Hogan** (9,02) nelle Calzature monomarca, di **Chanel** (8,97) in Abbigliamento e accessori di lusso, e di **Guess** (8,92) nell'Abbigliamento uomo fascia bassa e media.

Completando il comparto del vestiario, il servizio clienti di **Nike** (8,41) risulta il migliore nell'Abbigliamento per bambini mentre **Nicole Milano** (8,60) vince per gli Sposi, **Michael Kors** (8,80) per la Donna fascia alta, **Bonprix** (8,46) per Donna fascia media e bassa, **The North Face** (8,67) per l'Outdoor.

Adidas (con punteggio 8,58) si aggiudica la medaglia d'oro per la categoria Ragazzi, **Tommy Hilfiger** (8,77) per Uomo fascia alta ed **Elena Mirò** (8,74) per le Taglie forti.

Cisalfa Sport (8,33) sale sul gradino più alto del podio nelle Calzature multimarca, **Zalando** (8,59) nelle Calzature online, **Calvin Klein** (8,81) nell'Intimo, e **Parah** (8,72) in Lingerie e intimo fascia alta.

Infine, **Marlù** (8,25) svetta per il suo servizio clienti negli Accessori e bigiotteria, **Sicilia Outlet Village** (8,87) negli Outlet di abbigliamento e **Chicco** (con un punteggio di 8,35) negli Articoli per neonati e bambini.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Abbigliamento bambini

1	Nike	8,41
2	OVS	8,26
3	Adidas	8,25
4	Chicco	8,25
5	Original Marines	8,23

Abbigliamento da sposi

1	Nicole Milano	8,60

Abbigliamento donna (fascia alta)

1	Michael Kors	8,80
2	Falconeri	8,77
3	Luisa Spagnoli	8,66
4	Elisabetta Franchi	8,57
5	Twinset	8,51

Abbigliamento donna (fascia bassa e media)

1	Bonprix	8,46
2	Levi's	8,33
3	Tally Weijl	8,32
4	Guess	8,30
5	Motivi	8,18

Abbigliamento e accessori di lusso

1	Chanel	8,97
2	Dior	8,85
3	Louis Vuitton	8,76

Abbigliamento e attrezzatura outdoor

1	The North Face	8,67
2	Decathlon	8,38
3	La Sportiva	8,22

Abbigliamento per ragazzi

1	Adidas	8,58
2	Nike	8,58
3	Levi's	8,31

Abbigliamento uomo (fascia alta)

1	Tommy Hilfiger	8,77
2	Harmont&Blaine	8,76
3	Ralph Lauren	8,75

Abbigliamento uomo (fascia bassa e media)

1	Guess	8,92
2	Colmar	8,69
3	Napapijri	8,63
4	Decathlon	8,52
5	Nike	8,44

Accessori e bigiotteria

1	Marlù	8,25
2	Claire'S	7,92
3	Stellazeta	7,83

Articoli per neonati e bambini

1	Chicco	8,35
2	Bimbostore	8,35
3	Prénatal	8,21

Calzature (monomarca)

1	Hogan	9,02
2	Skechers	8,88
3	Nike	8,70
4	Tata Italia	8,66
5	Nero Giardini	8,63

Calzature (multimarca)

1	Cisalfa Sport	8,33
2	Aw Lab	8,32
3	Deichmann	8,30

Calzature (online)

1	Zalando	8,59
2	Aw Lab	8,56
3	ASOS	8,35

Gioielleria

1	Cartier	9,04
2	BVLGARI	8,70
3	Tiffany	8,65

Intimo

1	Calvin Klein	8,81
2	Tezenis	8,41
3	Intimissimi	8,37

Lingerie e intimo (fascia alta)

1	Parah	8,72
2	Victoria's Secret	8,71
3	Agent Provocateur	8,50

Orologeria

1	Cartier	8,99
2	Festina	8,93
3	Rolex	8,92

Outlet di abbigliamento

1	Sicilia Outlet Village	8,87
2	Scalo Milano	8,79
3	Serravalle Designer Outlet	8,67

Pelletteria e valigie

1	Alviero Martini	9,17
2	Gucci	9,07
3	Piquadro	8,69

Taglie forti

1	Elena Mirò	8,74
2	Fiorella Rubino	8,53
3	Bonprix	8,52

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Finanza & assicurazioni

Nella categoria «Finanza e Assicurazioni», sono due i servizi clienti che guidano più di una classifica. Si tratta di quelli di **Vittoria Assicurazioni**, che si aggiudica il primo posto per Assicurazione bici, e-bike e monopattino (8,57) e per Assicurazione Rca (8,42), e di **Unipol Sai**, che si prende la medaglia d'oro per Assicurazione sulla pensione (8,37) e per Fondi pensionistici (8,56).

I punteggi più alti in assoluto li ottengono invece **Amazon**, che con un 9,18 guida la classifica delle Assicurazioni per dispositivi elettronici, e **Buddy Bank**, il conto corrente su misura per gli smartphone che ottiene un ottimo 9,16 nella categoria Banche online.

Il servizio clienti di **Assimoco S.p.A.** (voto 8,45) soddisfa invece i consumatori nella sottocategoria Assicurazione per animali domestici, quello di **Reale Mutua** (8,70) in Assicurazione contro gli infortuni, e quello di **Generali Italia** (8,07) in Assicurazione sui viaggi.

Il nome che compare più volte in assoluto — non solo in questa categoria, ma in tutta l'indagine — con ben sette apparizioni in totale è quello di **Allianz**, che si aggiudica un solo primato, in Assicurazione sanitaria privata (8,44).

Genertel risulta il preferito nell'Assicurazione sulla casa, con un punteggio di 8,54, mentre **Mediolanum Assicurazioni** (8,58) figura al primo posto nell'Assicurazione sulla vita, **Unicredit** ottiene una media di 8,03 nelle Banche automobili, e **Degiro** si porta a casa il primo posto, con un punteggio di 8,15, nei Broker online.

E infine, una medaglia d'oro va anche a **Poste Italiane** (7,80) nella categoria Filiali bancarie e una a **Credit Agricole** (8,54) nella Gestione fondi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Assicurazione animali domestici

1	Assimoco S.p.A.	8,45
2	UnipolSai	8,28
3	Intesa Sanpaolo	8,21

Assicurazione bici, e-bike e monopattini

1	Vittoria Assicurazioni	8,57
2	Sara Assicurazioni	8,49
3	Allianz	8,23

Assicurazione contro gli infortuni

1	Reale Mutua	8,70
2	Allianz	8,22
3	Axa Assicurazioni	8,18

Assicurazione dispositivi elettronici

1	Amazon	9,18
2	UnipolSai	8,26
3	Axa Assicurazioni	8,00

Assicurazione per la pensione

1	UnipolSai	8,37
2	Genertel	8,17
3	Allianz	8,17

Assicurazione RCA

1	Vittoria Assicurazioni	8,42
2	Allianz Direct	8,39
3	Sara Assicurazioni	8,24

Assicurazione sanitaria privata

1	Allianz	8,44
2	Zurich Assicurazioni	8,30
3	UnipolSai	8,20

Assicurazione sui viaggi

1	Generali Italia	8,07
2	UnipolSai	8,02
3	Allianz Global assistance	7,99

Assicurazione sulla casa

1	Genertel	8,54

Assicurazione sulla vita

1	Mediolanum Assicurazioni	8,58
2	Intesa Sanpaolo	8,24
3	Allianz	8,23

Banche automobili

1	Unicredit	8,03
2	Volkswagen Financial Services	7,90
3	Intesa Sanpaolo	7,88

Banche online

1	Buddy Bank	9,16
2	Revolut	8,41
3	Illimity Bank	8,39
4	FinecoBank	8,22
5	Banca Mediolanum	8,19

Broker online

1	Degiro	8,15
2	eToro	7,71
3	Freedom 24	7,65

Filiali bancarie

1	Poste Italiane	7,80
2	Intesa Sanpaolo	7,75
3	Banca Mediolanum	7,57

Fondi pensionistici

1	UnipolSai	8,56
2	Banca Mediolanum	8,48
3	Generali Italia	8,09

Gestione dei fondi

1	Crédit Agricole	8,54
2	Arca SGR	8,54
3	FinecoBank	8,52

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Viaggi, trasporti, logistica

Le case italiane vanno forte non solo nel Motomondiale, ma anche nel servizio clienti. Ad aggiudicarsi il primo posto a pari merito nella sottocategoria Moto sono infatti **Piaggio** e **Ducati**, con un punteggio di 8,81. Restando nell'ambito motori, a ottenere il gradimento dei consumatori nelle Automobili è **Kia Motors**, con un ottimo 9,06.

Passando invece ai trasporti, con il suo 9,23 il servizio clienti di **Emirates** conquista la maggior parte delle persone nelle Compagnie aeree fascia alta, mentre **easyjet** (7,45) si aggiudica il primato tra le Compagnie aree low cost.

A **Italo** (8,21) va la medaglia d'oro nei Trasporti ferroviari, **Corsica Sardinia Ferries** (8,04) si prende il primo posto nei Trasporti marittimi — navi e traghetti — **Autoguidovie** (7,92) nei Trasporti urbani, **MarinoBus** (8,38) nei Trasporti a lunga percorrenza.

Bottino pieno per **Booking.com**, il cui servizio clienti viene valutato il più efficiente in ben cinque sezioni: Confronto e prenotazione online biglietti aerei (8,53), Confronto e prenotazione online camere d'albergo (8,66), Confronto online di auto a noleggio (7,96), Portale online per vacanze (8,65), e Residence e appartamenti vacanze (8,65).

Tra gli alberghi, **The Luxury Collection** (8,87) vince negli Hotel di lusso, **Marriot** (8,92) negli Hotel fascia alta mentre **Sheraton** (con un punteggio di 8,78) negli Hotel fascia media e **Mercure Hotels** (8,46) negli Hotel fascia bassa.

Infine, **Glovo** (8,92) si aggiudica il titolo di miglior servizio clienti nelle Consegne a domicilio, **Postaexpress** (8,03) nei Servizi postali e corrieri, **Valtur** (8,56) nei Tour operator, **Eden Viaggi** (8,56) nei Villaggi vacanze e **Msc** (8,70) sale sul gradino più alto del podio nella classe delle Crociere.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Agenzie di viaggio

1	Valtur	8,51

Automobili

1	Kia Motors	9,06
2	Mercedes-Benz	8,94
3	Volkswagen	8,76

Biglietteria voli online

1	Air France	9,15
2	British Airways	8,45
3	Lufthansa	8,39

Compagnie aeree (fascia alta)

1	Emirates	9,23
2	Klm	8,42
3	Lufthansa	8,15

Compagnie aeree low cost

1	easyJet	7,45

Confronto e prenotazione online di biglietti aerei

1	Booking.com	8,53
2	Skyscanner	8,36
3	KAYAK	1,09

Confronto e prenotazione online di camere d'albergo

1	Booking.com	8,66
2	Tripadvisor	8,39
3	Trivago	8,21

Confronto online di auto a noleggio

1	Booking.com	7,96
2	Rentalcars.com	7,87
3	Auto Europe	7,83

Consegne a domicilio

1	Glovo	8,92
2	Just Eat	8,43
3	Uber Eats	8,39

Crociere

1	MSC Crociere	8,70
2	Costa Crociere	8,55
3	Royal Caribbean	8,55

Gomme auto e moto

1	Euroimport Pneumatici	8,59

Hotel di lusso

1	The Luxury Collection	8,87
2	Relais & Châteaux	8,73
3	Baglioni Hotels & Resorts	8,48

Hotel (fascia alta)

1	Marriott	8,92
2	Hyatt	8,87
3	Hilton Hotels	8,69

Hotel (fascia media)

1	Sheraton	8,78

Hotel (fascia bassa)

1	Mercure Hotels	8,46
2	Holiday Inn	8,32
3	Blu Hotels	8,26

Moto

1	Piaggio	8,81
2	Ducati	8,81
3	Ktm	8,74

Noleggio auto

1	Avis	8,23
2	Sixt	8,17
3	Europcar	8,02

Officine auto e pneumatici

1	Bosch Car Service	8,45
2	Magneti Marelli Checkstar	8,37
3	Michelin	8,36

Ostelli e B&B

1	B&B Hotels	7,94

Portale online per vacanze

1	Booking.com	8,65
2	Expedia	8,55
3	Tripadvisor	8,44

Residence e appartamenti vacanze

1	Booking.com	8,65
2	Pierre Et Vacances	8,58
3	Airbnb	8,57

Rivenditori Auto e Moto

1	Gruppo L'Automobile	8,36

Servizi di car sharing

1	Share Now	8,33

Servizi postali e corrieri

1	Postaexpress	8,03
2	FedEx	7,93
3	DHL	7,79

Stazioni di rifornimento

1	Esso	8,24
2	Eni Station	8,24
3	Q8 Easy	8,20

Tour operator

1	Valtur	8,56
2	Veratour	8,46
3	Alpitour	8,42

Trasporti - autobus a lunga percorrenza

1	MarinoBus	8,38
2	FlixBus	7,94
3	ProntoBus Italia	7,88

Trasporti ferroviari

1	Italo	8,21
2	Trenitalia	7,16
3	Trasporto passeggeri E. Romagna	7,13

Trasporti marittimi - navi e traghetti

1	Corsica Ferries Sardinia Ferries	8,04
2	SNAV	7,97
3	Traghettilines	7,89

Trasporti urbani Bus, tram, etc...

1	Autoguidovie	7,92
2	Azienda Trasporti Milanesi	7,74
3	ATV - Azienda Trasporti Verona	7,66

Vacanze studio e soggiorno linguistico

1	Accademia Britannica	8,44

Villaggi vacanze

1	Eden Viaggi	8,59
2	Alpitour	8,57
3	Valtur	8,46

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

Settimanale
03-07-2023
Pagina 27/31
Foglio 14 / 16

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

Le 446 aziende «amiche» dei clienti

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it

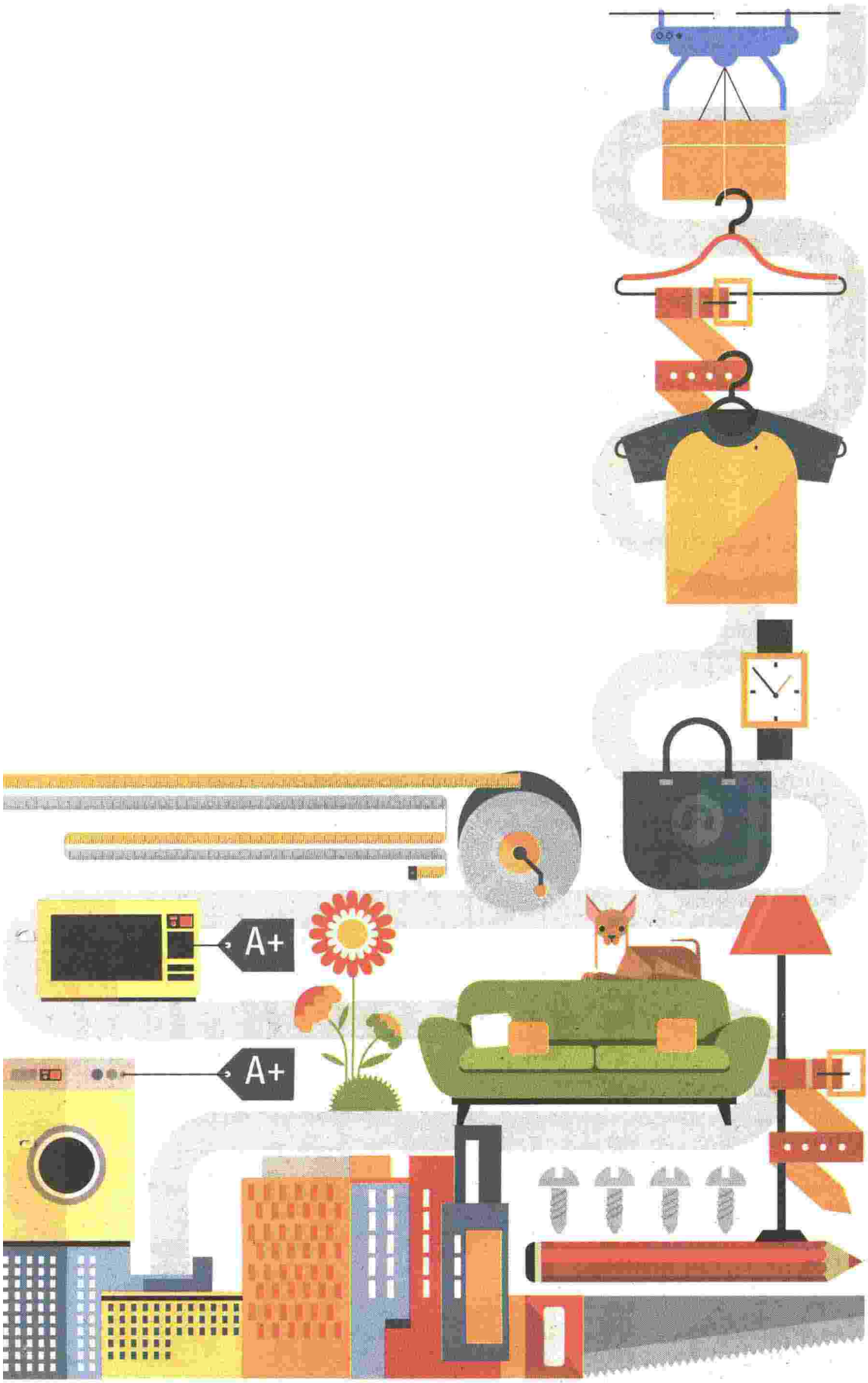
Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE

L'Economia
del CORRIERE DELLA SERA

www.ecostampa.it



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

075342

L'ECO DELLA STAMPA®
LEADER IN MEDIA INTELLIGENCE