



Via Carlo Poma, 1
20129 Milano
Tel. 02.7491141
info@teseo-research.it
www.teseo-research.it

PREMESSA

Introdotta negli anni '90, il tema della Customer Satisfaction (CS) ha assunto negli anni una rilevanza così consistente e generalizzata da costituire un passaggio obbligato per le **aziende orientate al cliente**, pubbliche o private che siano. Negli anni, Teseo ha sviluppato **una competenza altamente specifica** su questo tema, sviluppando e applicando con successo i propri modelli di analisi, originali o rielaborati a partire dalle teorie di riferimento più consolidate in letteratura.

Teseo rappresenta oggi un **interlocutore apprezzato, serio ed affidabile** in particolar modo per molte **Aziende Ospedaliere lombarde**, con cui collabora da anni nella rilevazione della qualità dei servizi erogati sul territorio e del benessere dell'utente.

Oltre al settore sanitario, Teseo ha supportato molte **Banche di Credito Cooperativo** del Nord Italia, nel comprendere come erogare un servizio sempre migliore ai propri Soci, facendoli oltretutto sentire parte attiva nel processo decisionale.

Teseo ha poi effettuato rilevazioni di CS in molte **aziende private, federazioni e associazioni**; in particolare si è occupata della gestione delle rilevazioni della soddisfazione degli utenti di molte utilities, sia per il servizio idrico che di gestione dei rifiuti.

Le rilevazioni sono rapide e a costi contenuti, grazie alla possibilità di acquisire i questionari cartacei automaticamente tramite **lettura ottica**, o alla predisposizione di un link permanente sul sito aziendale che consenta ai partecipanti di esprimere la propria opinione direttamente **online**, oltre che alla possibilità di **invito** alla compilazione **via mail, tramite WhatsApp e SMS**.

OBIETTIVI

- ✓ Monitorare la **qualità globale del servizio offerto** dall'azienda, misurando le eventuali discrepanze tra qualità promessa, erogata, attesa e percepita
- ✓ Stabilire una **priorità strategica di intervento**, individuando l'incidenza relativa di ciascun fattore sulla soddisfazione generale
- ✓ **Rafforzare il livello di comunicazione e di fiducia dell'utente**, facendolo sentire parte attiva del processo decisionale
- ✓ Raccogliere **idee e suggerimenti** altrimenti difficilmente monitorabili o immaginabili, perché espressione di esigenze particolari o minoritarie

STRUMENTO

Il percorso di analisi di CS può essere molto articolato; Teseo è in grado di affrontare e supportare l'azienda nel modo migliore in ogni fase del progetto, che può comprendere:

- ✓ **Campionamento** stratificato dell'utenza
- ✓ Redazione di un **questionario ad-hoc**, basato sulle specifiche esigenze conoscitive
- ✓ **Lettura ottica** dei questionari tramite hardware e software dedicato
- ✓ **Programmazione e hosting online del questionario**, con possibilità di inserirlo in modo permanente nel sito aziendale, o di gestire **ampie campagne e-mail**, nel caso il committente abbia necessità di coinvolgere utenti già profilati e disponga di un ampio database
- ✓ Fornitura di un **software gestionale** grafico e user-friendly, in modo da rendere autonomo il cliente nell'effettuare ogni tipo di visualizzazione incrociata del dato
- ✓ Elaborazione statistica **descrittiva e inferenziale**, con fornitura di **ampia reportistica**, specifica secondo le esigenze del cliente

OUTPUT

Figura 1: Pannello di controllo software gestionale: analisi singola unità operativa (settore sanitario)

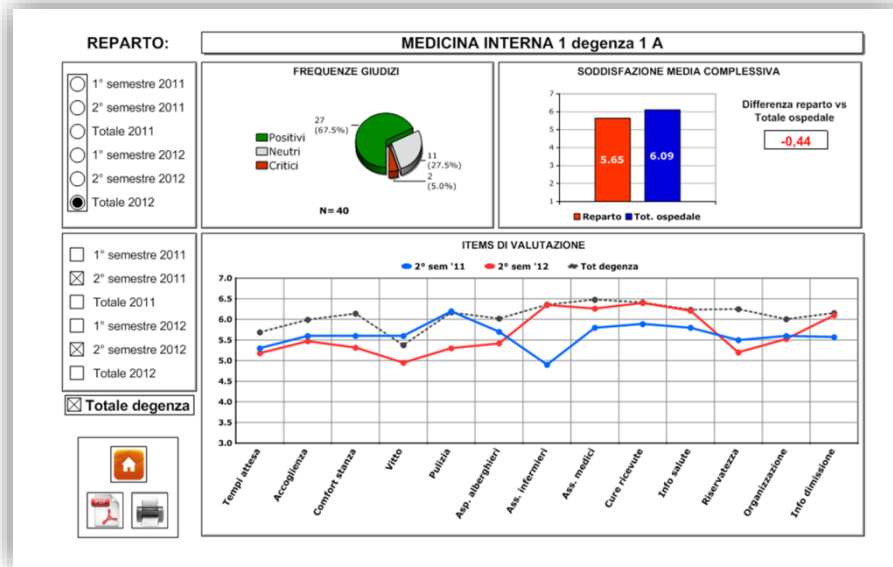


FIG. 1

Figura 2: Pannello di controllo software gestionale: confronto tra due unità operative (settore sanitario)



FIG. 2

Figura 3: Mappa strategica dei servizi: importanza esplicita, implicita e utilizzo (settore bancario)

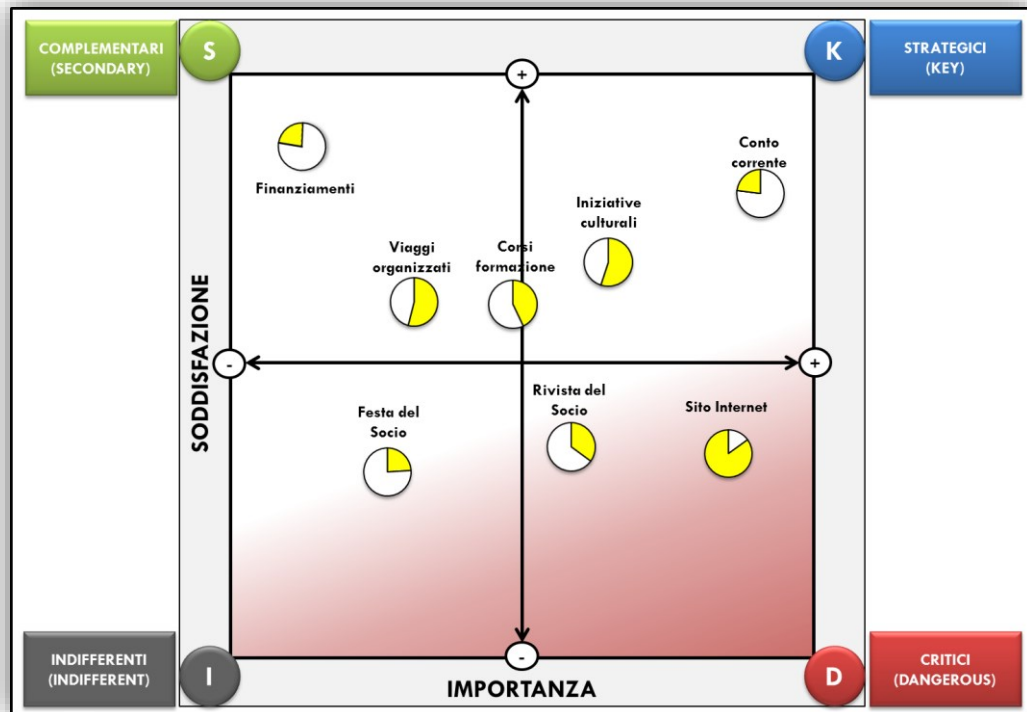


FIG. 3

BIBLIOGRAFIA

- Fabris G. (1995). *Consumatore e Mercato: le nuove regole*. Sperling & Kupfer, Milano.
- Russo, V. (2009). *Esperienze di Customer Satisfaction*, Arcipelago Edizioni, Milano.