

Partendo dall'assunto che "il cliente ha sempre ragione", la rivista Panorma ha realizzato un sondaggio tra 18.500 persone, alle quali è stato sottoposto un elenco di più di 2.000 marchi, per capire quali sono le aziende che offrono il miglior servizio ai clienti. Il risultato è un elenco di 582 aziende, che si distinguono per la capacità di coccolare i proprio clienti, perché oggi l'esperienza conta forse più del prodotto.

L'indagine, affidata a Statista, ha coinvolti diversi settori ed è suddivisa in 210 categorie, dall'abbigliamento al turismo, passando anche per i motori.

Parlando di officine tradizionali e indistintamente tra auto e gomme, la fa da padrona la Casa francese, che conquista il primo posto con Euromaster e il secondo con Michelin. Nessun'altra catena di pneumatici è presente, perché al terzo posto figura Magneti Marelli Checkstar.

Intervistati sul miglior servizio online, i consumatori hanno invece segnalato nell'ordine Tirendo (di proprietà di Delticom), Giga-pneumatici (sempre Delticom) ed Euroimport.

L'**indagine, pubblicata sul numero di Panorama in edicola** da giovedì 25 gennaio, ha coinvolto in modo anonimo un panel di oltre 18.500 consumatori che hanno espresso il loro giudizio, con l'unico prerequisito di aver usufruito di un servizio o acquistato un prodotto negli ultimi 3 anni in almeno una delle categorie presenti. Oltre alla lista di oltre 2.000 aziende, gli intervistati avevano anche la possibilità di menzionare personalmente altri concorrenti non presenti ma di cui avevano avuto esperienza nelle singole categorie.

Ogni intervistato ha dovuto valutare i concorrenti a lui noti nelle relative categorie in base a **quattro criteri**: quanto è disponibile il servizio, l'orientamento al cliente, la competenza professionale e infine infine ha indicato la disponibilità a consigliare il servizio ad amici e parenti: quest'ultimo aspetto ha avuto il peso maggiore nel punteggio finale che, dopo una serie di calcoli, è stato stabilito in una scala da 0 a 100. Il risultato è una lista formata da centinaia di aziende: per ogni categoria sono stati indicati infatti da uno a tre concorrenti che hanno ottenuto il voto più alto, **per un totale di 582 marchi finiti sul podio**.

© riproduzione riservata
pubblicato il 31 / 01 / 2018