

Customer satisfaction, ecco i fattori del servizio a più alto impatto

[advisoronline.it/private-banker/rubriche/48196-customer-satisfaction-ecco-i-fattori-del-servizio-a-piu-alto-impatto.action](https://www.advisoronline.it/private-banker/rubriche/48196-customer-satisfaction-ecco-i-fattori-del-servizio-a-piu-alto-impatto.action)

[home](#) > [private banker](#) > [rubriche](#) > Customer satisfaction, ecco i fattori del servi...

05/09/2018

di Ufficio Studi AIPB

Highlights

- Clienti private più soddisfatti del servizio ricevuto rispetto alla media globale
- A trainare la soddisfazione, la competenza del banker

La News

Secondo l'ultimo **World Wealth Report** di **Capgemini**, nonostante la ricchezza degli individui HNW abbia registrato una crescita globale del 10,6%, il grado di soddisfazione, che non tocca il 70%, non è aumentato di conseguenza, suggerendo che i soli rendimenti non bastano per garantire l'engagement della clientela.



Nel contesto italiano, a giudicare dalle evidenze emerse dall'Indagine sulla clientela private, **AIPB-GFK**, i clienti possono dirsi molto fedeli. Sono attaccati alla propria banca e abbandonarla sarebbe una notevole fonte di stress. Inoltre, si dimostrano ben più soddisfatti del servizio rispetto alla loro controparte globale, con un valore complessivo della soddisfazione del 77%.

In particolare, le componenti del servizio che maggiormente vanno incontro alle aspettative dei clienti sono la competenza del referente (80%), le informazioni fornite (77%), il servizio nella sua globalità (76%) e il referente per gli investimenti in generale (75%).

Clienti Private: le componenti del servizio che generano maggiore soddisfazione



Fonte: AIPB-GfK, Indagine sulla Clientela Private, 2017

Stampa

Ti interessa questo argomento? Leggi anche:

- [Banche svizzere, lievitano utile netto e patrimoni](#)
- [Mercati privati, al via la 28esima edizione del corso AIFI](#)
- [Nuovo capo globale per Société Générale Securities Services](#)
- [Clienti private, chi ha paura della tecnologia?](#)
- [Nuovo fondo per la piattaforma sub-advisory di Lombard Odier](#)
- [Nuova nomina ai vertici del private banking di Banca Sella](#)
- [MiFID 2: "Mind the gap" tra banker e cliente](#)
- [HSBC Global Private Banking lancia campagna reclutamento banker](#)



PENSATI PER TE:

ISCRIVITI

