

IL VALORE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

“Che per fidelizzare i clienti e per conquistarne di nuovi occorra raggiungere e mantenere elevati standard qualitativi di prodotti e servizi è cosa che in UniCredit Factoring sappiamo perfettamente”, inizia così Eugenio Calini, Vice Direttore Generale di UniCredit Factoring e Responsabile Commerciale.

“S

econdo me” – prosegue Calini – “la soddisfazione della nostra clientela è un asset strategico di straordinaria importanza. Per questo la verifica della customer satisfaction è da noi argomento abituale e considerato una leva strategica per lo sviluppo.

Nel giugno scorso abbiamo ritenuto di partire da un ascolto approfondito e sistematico dei nostri clienti, comprendendone meglio le esigenze, le aspettative e l'attuale livello di soddisfazione”.

UniCredit Factoring ha infatti commissionato un'indagine di Customer Satisfaction a CFI Group & GPF, società di ricerche e consulenza specializzata in indagini sul Cliente e Customer Satisfaction (joint-venture tra l'americana CFI Group International e l'italiana Gipieffe). “L'iniziativa” – come ci spiega lo stesso Calini – “ha preso avvio da una fase iniziale di definizione dei perimetri dell'indagine, al fine di individuare e fissare le principali componenti del modello di servizio offerto.

Parallelamente sono state organizzate interviste personali in profondità - condotte da ricercatori

qualitativi esperti (psicologi professionisti) - con alcuni referenti delle imprese Clienti. L'obiettivo, in questa fase, è stato quello di cogliere il vissuto del Cliente in relazione alla Società in generale, alla Rete commerciale, ai prodotti/servizi offerti.

Delineate le linee guida dello stato attuale della relazione tra UniCredit Factoring e i propri Clienti, tanto dal punto di vista del Management quanto da quello del Cliente stesso, il momento successivo dell'attività è stato l'ascolto in forma estesa della clientela per raccogliere direttamente il feedback”. “Tutti i Clienti sono stati invitati alla compilazione via e-mail di un questionario strutturato.

Questa fase fondamentale ha rappresentato - a prescindere dalla finalità di raccolta dei dati - un importante momento di contatto e relazione da parte della Direzione Commerciale della Società con la propria Clientela”.

“La redemption complessiva dell'indagine è da ritenersi molto positiva – prosegue Eugenio Calini – anche dato il carattere di “novità” dell'iniziativa. Mi piace parlare di estrema solidità dei dati.

Hanno risposto al questionario molti referenti di livello medio-alto delle aziende (titolari, amministratori delegati, responsabili amministrativi/finanziari, ecc.), in rappresentanza di clienti di ogni dimensione (dalle piccole realtà alle aziende di maggiori dimensioni e più strutturate). La partecipazione è stata rilevante sia da parte dei clienti che possono essere definiti come “storici”, sia da parte di clienti di più recente acquisizione.

I rispondenti hanno costituito così un campione statisticamente valido e rappresentativo dell'intera customer base.

Le loro risposte sono state elaborate statisticamente da CFI Group & GPF, e abbiamo lavorato poi insieme nell'analisi e interpretazione dei risultati”.

“Nell'interpretazione dei risultati non ci siamo limitati al semplice confronto tra qualità percepita e qualità attesa. Siamo andati a identificare le componenti di offerta e di servizio che effettivamente influenzano i comportamenti attuali e futuri dei clienti, discriminando tra percezione, soddisfazione, fidelizzazione ed effettivo valore del cliente.



EUGENIO CALINI
VICE DIRETTORE GENERALE DI UNICREDIT
FACTORING E RESPONSABILE COMMERCIALE

Progetto "Impresa Italia": da UniCredit 5 miliardi per le piccole imprese

Questa attività permette di raggiungere due importanti risultati: aiuta a definire gli interventi prioritari per sviluppare la qualità della relazione tra la società e i propri clienti e aiuta a identificare le aree che richiedono ulteriori approfondimenti o un monitoraggio più accurato. Tutta l'Azienda è ora impegnata in un processo di sviluppo al fine di offrire un servizio sempre migliore".

"Sono convinto" – conclude Eugenio Calini - "che le indicazioni ricavate dalla indagine di customer satisfaction debbano essere utilizzate per trasformare velocemente le criticità rilevate in obiettivi di miglioramento, in prodotti, processi e strumenti innovativi.

Di fatto la customer satisfaction costituisce uno dei più importanti indicatori che supportano le scelte decisionali fornendo informazioni utili a indirizzare, in particolare, i processi di pianificazione commerciale, di gestione del portafoglio prodotti e di erogazione dei crediti. "

Per informazioni: *Milena Rinaldi*

Responsabile U.O. Reclami e Customer Satisfaction – Unicredit Factoring Spa

Milena.Rinaldi@unicreditgroup.eu

– Tel. 02 366.71106

UniCredit Factoring

Via Albricci,10

20122 Milano

Tel. 02 366.71111

Fax. 02.366.71143

UniCredit, Associazioni di Categoria e Confidi insieme per sostenere l'economia reale. Un piano nazionale di intervento che mette a disposizione un fondo riservato alle piccole imprese italiane

5 miliardi di euro per favorire l'accesso al credito da parte delle piccole imprese italiane: si chiama "Impresa Italia" ed è il progetto concreto che UniCredit Group, di concerto con le Associazioni di Categoria e attraverso Confidi, lancia per finanziare le piccole imprese, uno dei motori principali della nostra economia.

Attraverso "Impresa Italia", UniCredit – valorizzando la garanzia dei Confidi – renderà disponibili 5 miliardi di euro di nuovi finanziamenti destinati alle aziende di piccole dimensioni (3 miliardi alle micro imprese, 2 miliardi alle medio-piccole) che potranno così contare su crediti sia a breve termine per il rafforzamento della gestione del circolante aziendale, sia a medio-lungo termine per effettuare i propri investimenti.

L'amministratore Delegato di UniCredit Group Alessandro Profumo, il 5 novembre 2008 ha sottoscritto una lettera di intenti - insieme ai rappresentanti delle principali Associazioni di Categoria (Casartigiani, CIA, CNA, Coldiretti, Compagnia delle Opere, Confagricoltura, Confapi, Confartigianato, Confcommercio,

Confindustria) e delle cinque principali Federazioni dei Confidi (CreditAgri, Fedart Fidi, Federasconfidi, Federconfidi, Fincredit) - per dare il via ad un intervento attraverso il quale l'Istituto si impegna da subito a fornire il proprio concreto sostegno alla ripresa dell'economia. "Molti segnali indicano che la crisi che ha colpito i mercati finanziari è destinata a trasferirsi sull'economia reale – ha dichiarato Profumo - Compito prioritario del sistema bancario, in questa fase, è operare per ridurre l'impatto della crisi assicurando, attraverso il credito, il necessario sostegno all'economia. Con questa iniziativa UniCredit vuol dare un segnale concreto della propria volontà di essere al fianco delle imprese e, in particolare, di quelle di piccole dimensioni, che rappresentano una parte fondamentale del tessuto produttivo del Paese."

UniCredit Factoring è parte attiva di questo progetto e metterà a disposizione delle imprese la gamma completa dei propri servizi ritenendo di poter dare un importante contributo al successo dell'iniziativa. La società prodotta di UniCredit Group, è una delle realtà che ha maggiormente influito nello sviluppo e nella diffusione del Factoring in Italia.

UniCredit Factoring opera su tutto il territorio nazionale sia direttamente, tramite 4 Filiali cui riportano 8 Uffici Commerciali, sia tramite la capillare presenza delle filiali di UniCredit Group. In base alla nuova strategia commerciale adottata, offre uno strumento finanziario capace di soddisfare in un solo rapporto le esigenze gestionali, assicurative e finanziarie soprattutto in un'ottica di gestione dei crediti/debiti commerciali, presidio del rischio di credito, consulenza per l'efficiamento del circolante e personalizzazione del marketing finanziario, attraverso l'utilizzo dei più innovativi servizi di Web hosting.

Prodotti e Servizi

- Factoring pro-soluto
- Factoring pro-solvendo
- Factoring Import/Export
- Factoring indiretto o Reverse Factoring (basato su accordi con Fornitori)
- Maturity Factoring con dilazione – Gestione e messa a disposizione di credito aggiuntivo dedicato a Grandi Debitori, PPAA e reti vendita

Il Modello di indagine UniCredit Factoring CS 2008

