



SERVICE ITALIA 2020
SURVEY – NPS
YTD 09.2020

SURVEY
YTD 09.2020

NPS Customer Satisfaction ITA

Struttura

INTERVENTO CHIUSO A SISTEMA:

- WARRANTY
- EXTRA WARRANTY



CONSENSO PRIVACY



INDIRIZZO EMAIL



NPS Customer Satisfaction ITA

Struttura

PRE-EXPERIENCE

Dove ha trovato il numero,
se è stato facile.

Data Appuntamento e
rispetto degli orari.

ON GOING EXPERIENCE

Che tipo di intervento, problema
risolto, competenza e
professionalità del tecnico.

POST EXPERIENCE

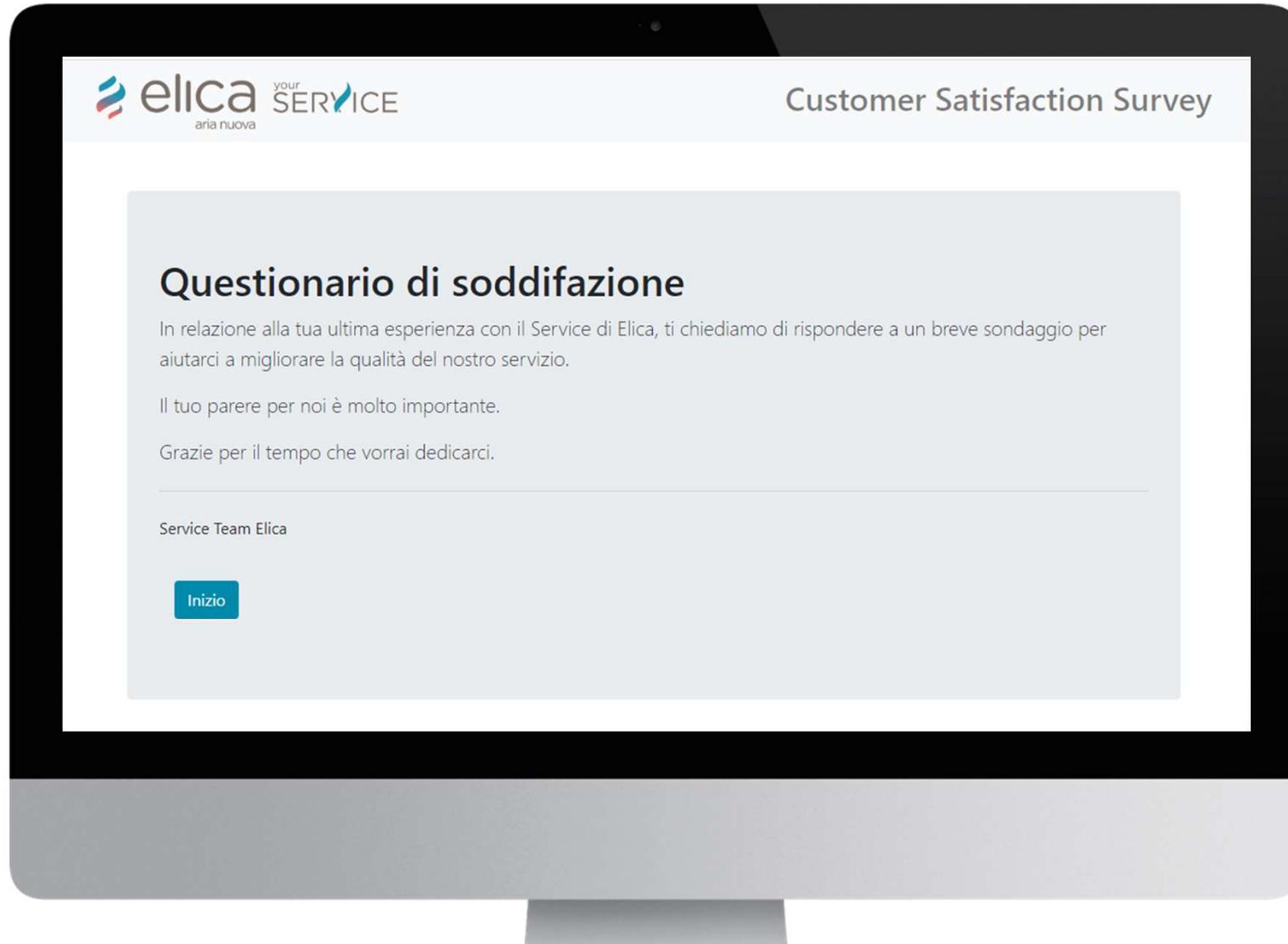
CES «Customer Effort Score»
Ricevere assistenza
come è stato

NPS «Net Promoter Score».

Consiglierebbe il servizio clienti
Elica ad amici o conoscenti.

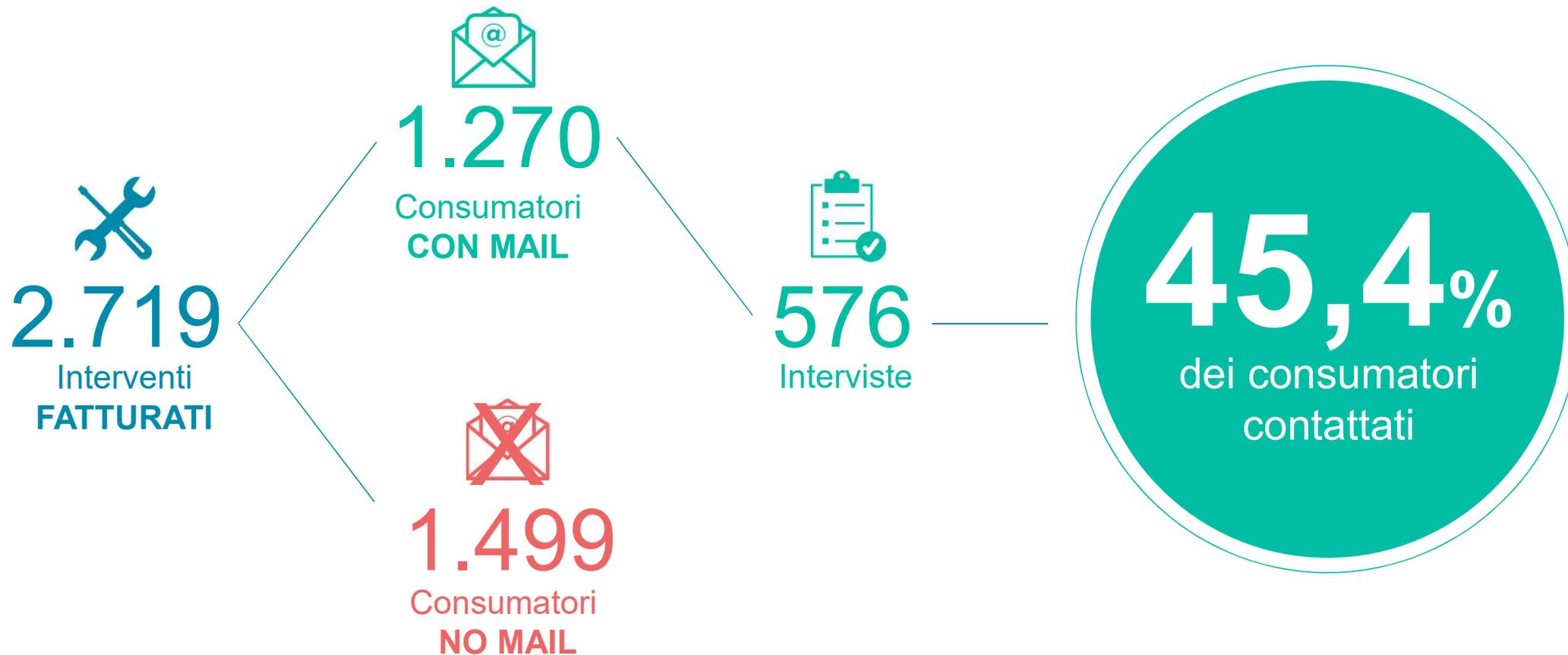
NPS Customer Satisfaction ITA

Struttura



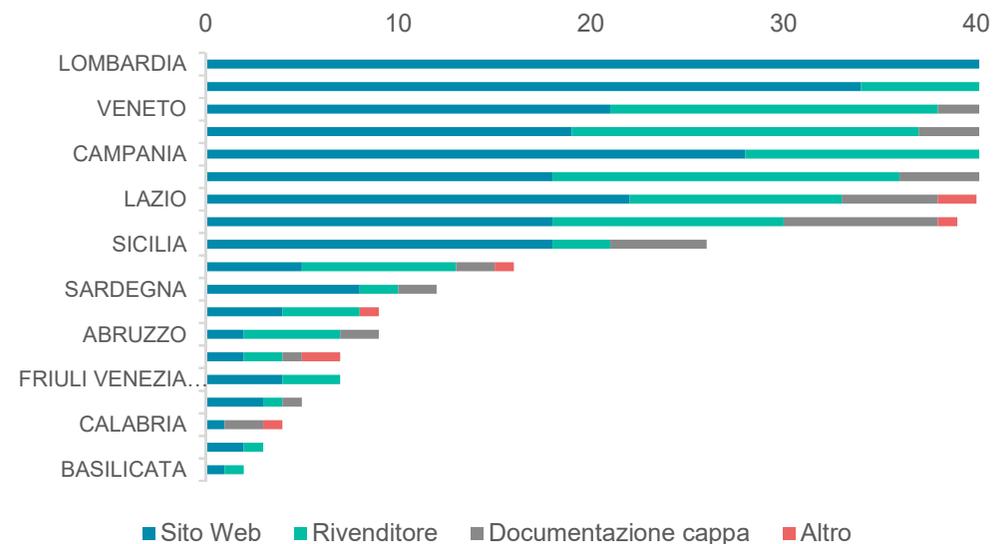
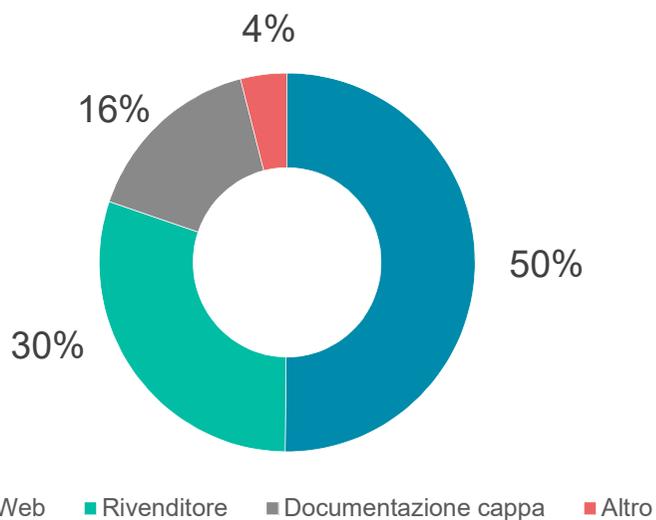
NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score

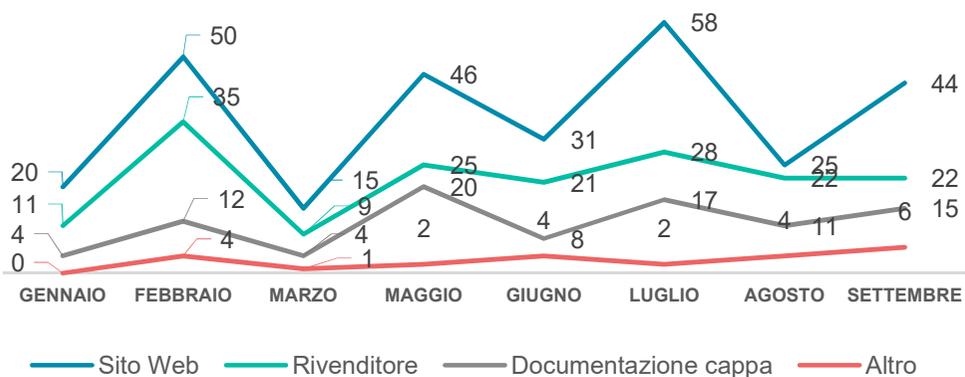


SURVEY YTD 09.2020 PRE EXPERIENCE

Dove ha trovato il numero del Servizio Clienti?



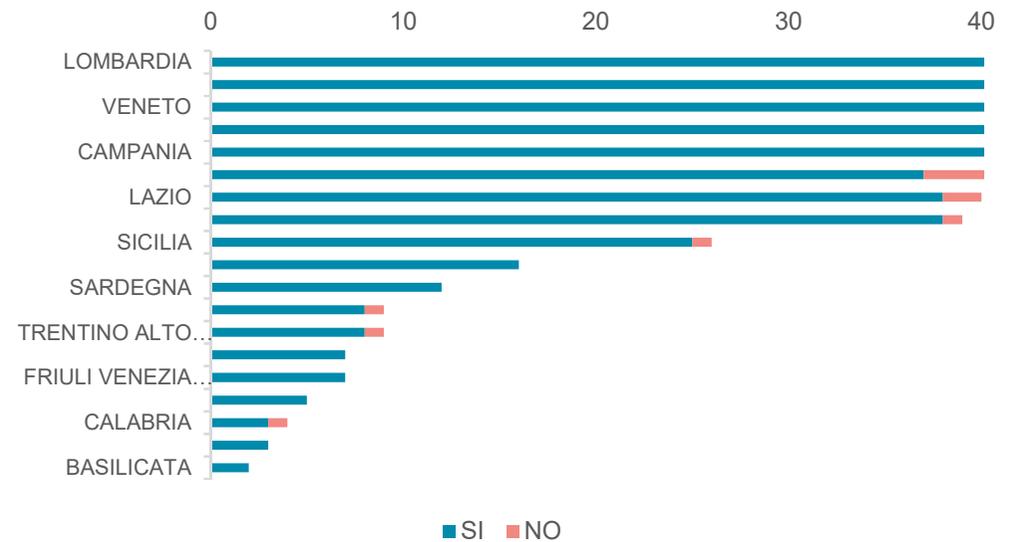
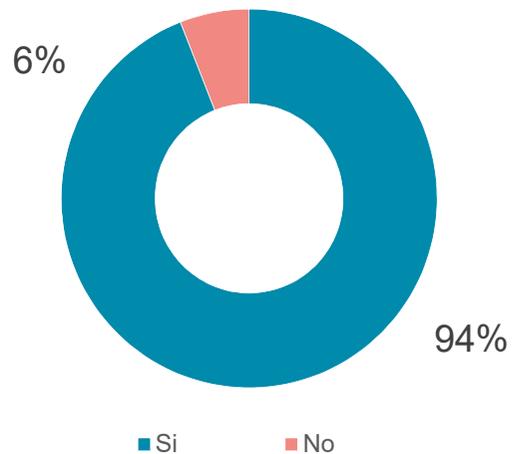
TREND MENSILE



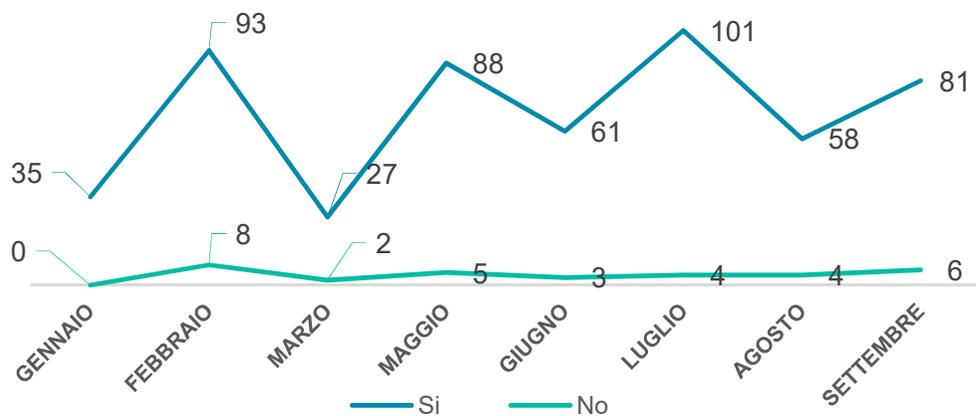
Visibilità dei contatti

- In Italia il contatto con i rivenditori è ancora molto alto, soprattutto nel mondo del built-in
- La documentazione a corredo del prodotto è poco utilizzata (molti consumatori la buttano dopo aver installato il prodotto)

È riuscito a trovarlo facilmente?



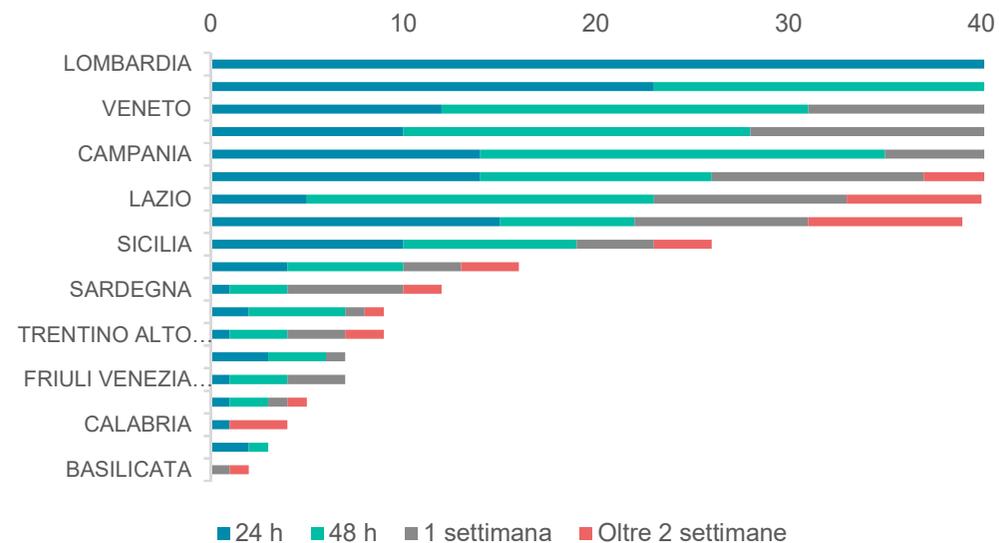
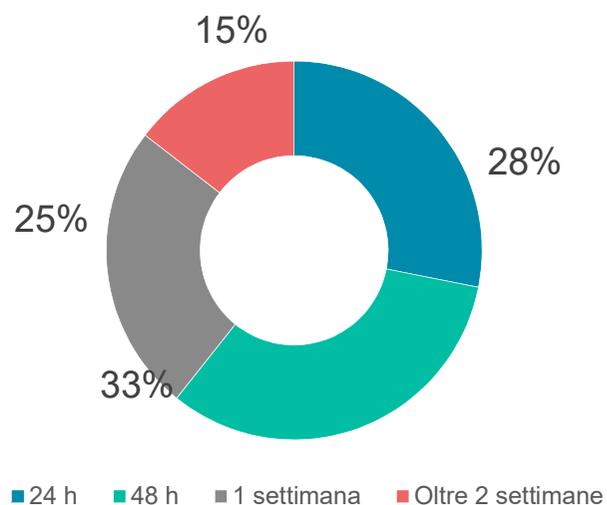
TREND MENSILE



facilità

- È sempre comunque facile trovare i numeri o comunque i riferimenti dell'assistenza
- Stiamo valutando di riportare i consumatori al sito web al fine di avere i numeri ed i contatti sempre aggiornati

Dopo quanti giorni è stata richiamata per fissare l'appuntamento?



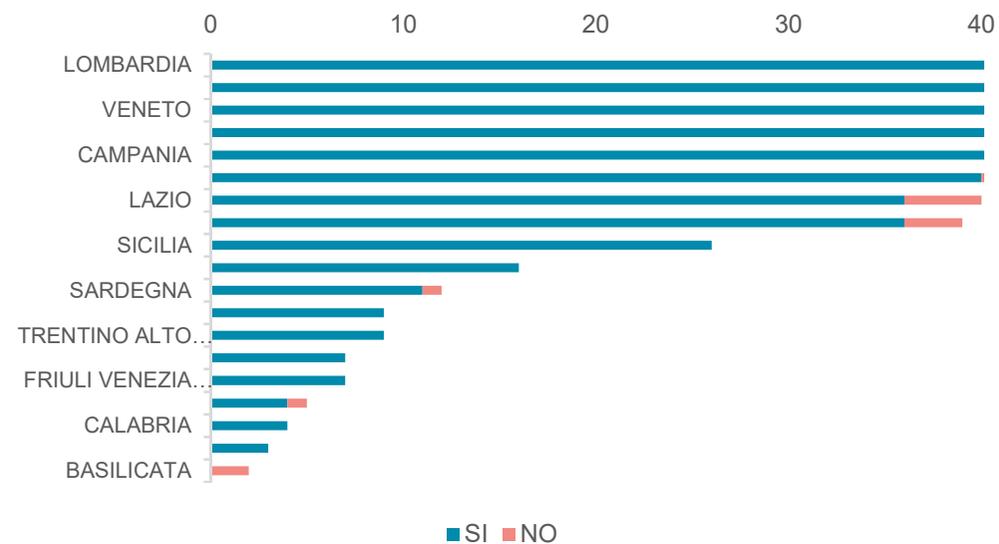
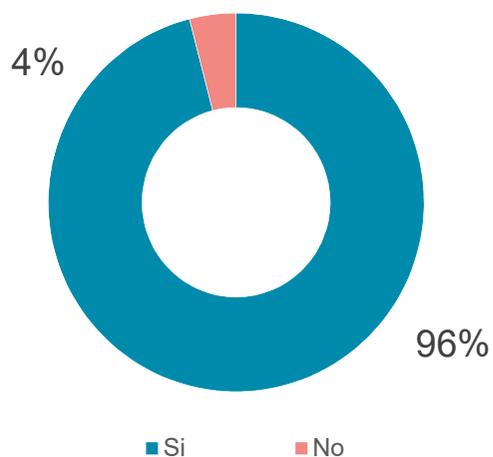
TREND MENSILE



«SOS» Speed of Service

- Al 65% dei consumatori è stato fissato un appuntamento nelle 48h
- Abbiamo inserito un premio per il network Italia se i SP «fissano» una % di appuntamenti nelle 48h
- Obiettivo avere + dell'80% degli appuntamenti nelle 48h

Il tecnico ha rispettato l'appuntamento?



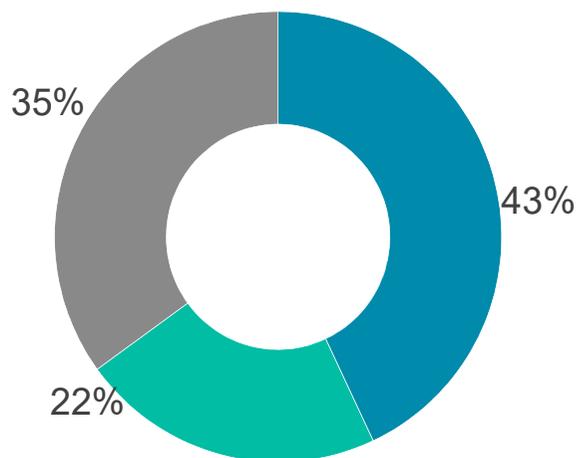
TREND MENSILE



AFFIDABILITA'

- Quando è il service partner a fissare l'appuntamento la % di rispetto dell'orario è decisamente più alta!
- L'obiettivo è cercare di soddisfare il consumatore aumentando la capacità di disponibilità in agenda

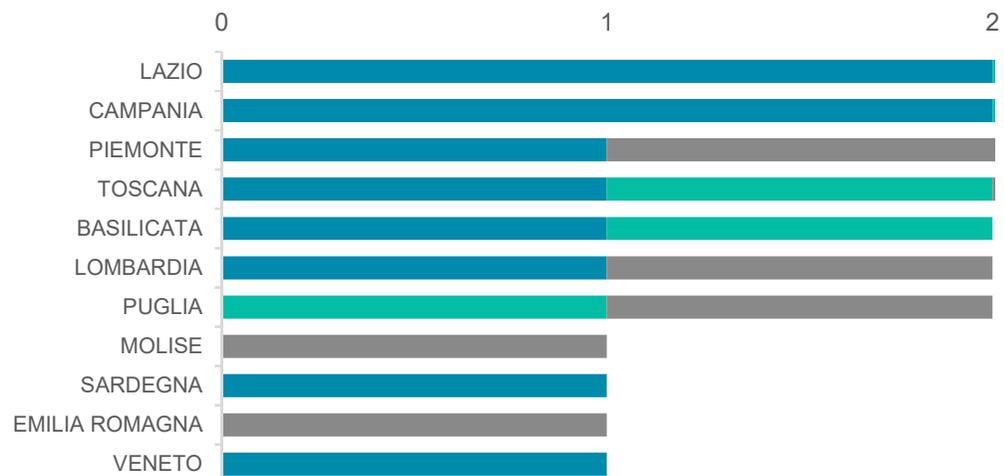
Perché non ha rispettato l'appuntamento?



- Non si è presentato all'appuntamento
- É arrivato in ritardo
- Mi ha chiamato per fissare un altro appuntamento.

AFFIDABILITA'

- Circa il 95% dei casi vengono comunque gestiti



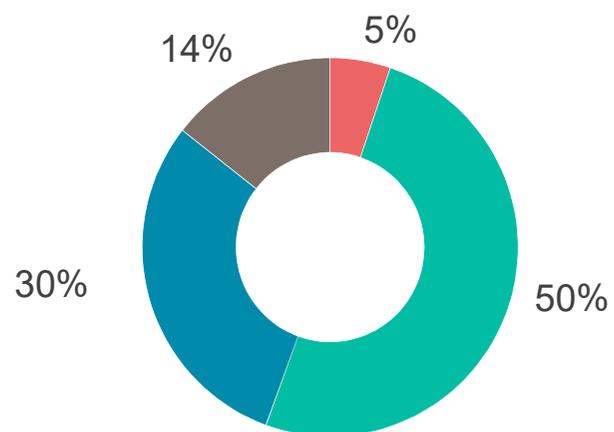
- Non si è presentato all'appuntamento
- É arrivato in ritardo
- Mi ha chiamato per fissare un altro appuntamento.

AFFIDABILITA'

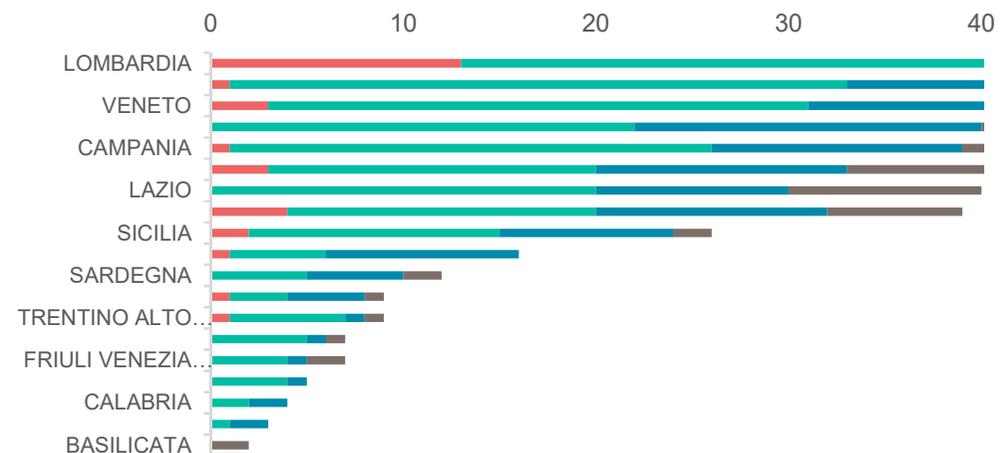
- Impatto COVID

SURVEY YTD 09.2020 ON GOING EXPERIENCE

Di che tipo di intervento si è trattato?

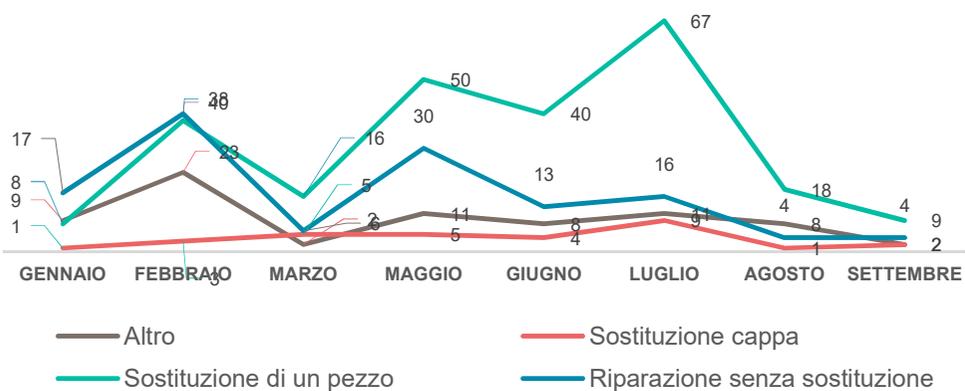


■ Sostituzione cappa ■ Sostituzione di un pezzo
■ Riparazione senza sostituzione ■ Altro



■ Sostituzione cappa ■ Sostituzione di un pezzo ■ Riparazione senza sostituzione ■ Altro

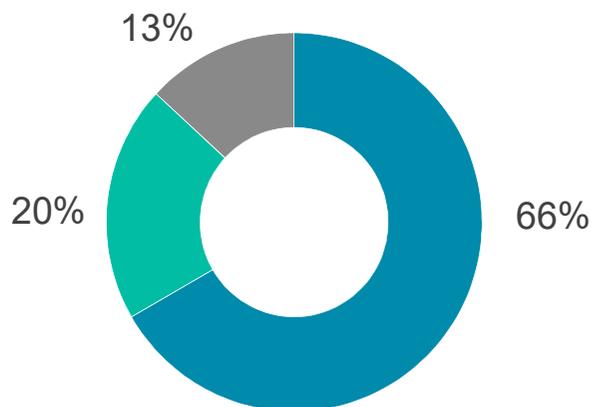
TREND MENSILE



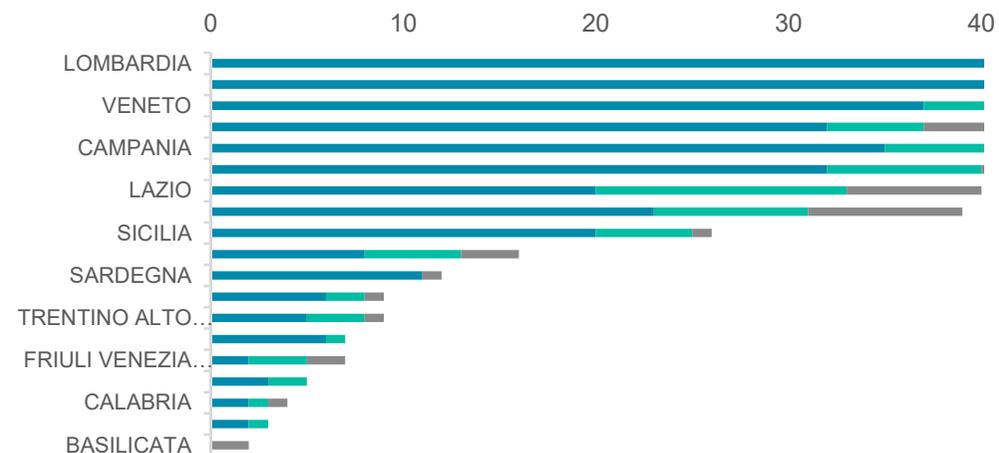
UTILIZZO DELLE PARTI DI RICAMBIO

- Generalmente l'utilizzo delle parti di ricambio è sul 55% degli interventi (dati YTD AGO)

Il problema è stato risolto?

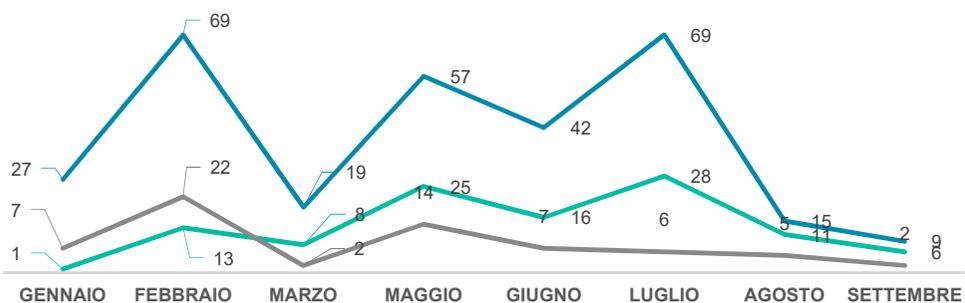


- Si, al primo intervento
- Si, dopo più interventi (specificare quanti ...) => va alla 8
- Non si è ancora risolto => vai alla 9



- Si, al primo intervento
- Si, dopo più interventi (specificare quanti ...) => va alla 8
- Non si è ancora risolto => vai alla 9

TREND MENSILE

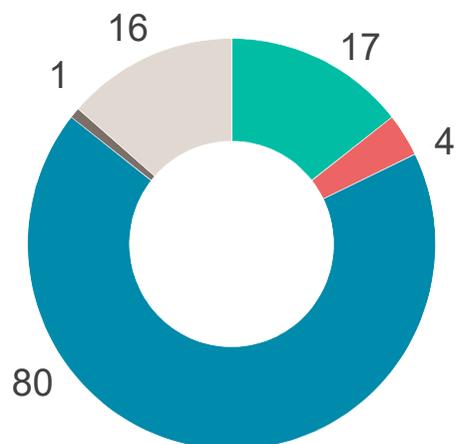


- Si, al primo intervento
- Si, dopo più interventi (specificare quanti ...) => va alla 8
- Non si è ancora risolto => vai alla 9

PREPARAZIONE TECNICA

- Riparazione avvenuta sull'84% degli interventi
- Aumentare il livello di preparazione tecnica, formazione sui prodotti, utilizzo dei sistemi

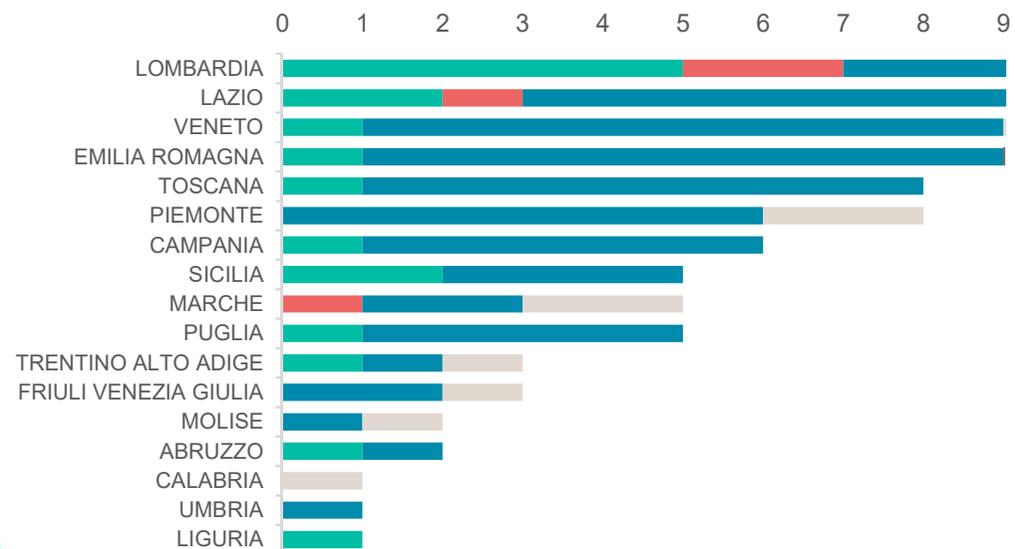
Perché il problema non è stato risolto al primo intervento?



- Era necessario sostituire prodotto
- Il tecnico non è stato in grado
- Era necessaria una parte di ricambio
- Il problema non era relativo alla cappa.
- Altro (specificare)

PREPARAZIONE TECNICA

- I casi di non risoluzione del problema dove il tecnico non è stato in grado sono praticamente nulli.

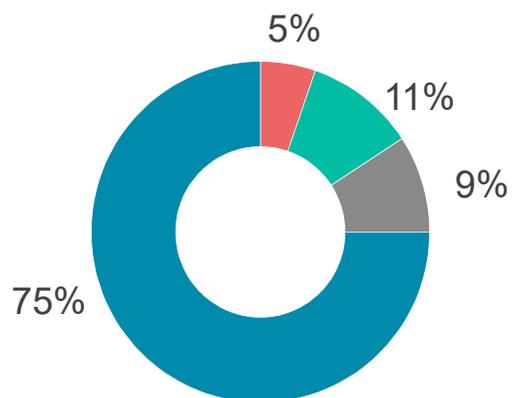


- Era necessario sostituire prodotto
- Il tecnico non è stato in grado
- Era necessaria una parte di ricambio
- Il problema non era relativo alla cappa.
- Altro (specificare)

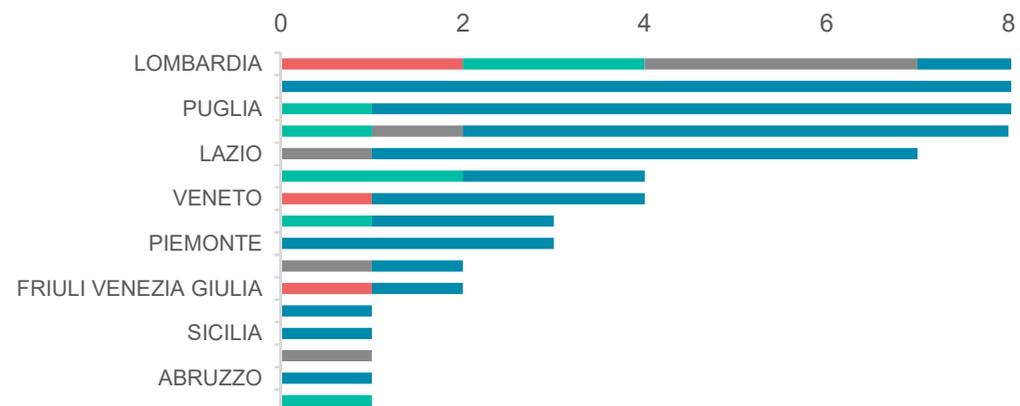
PREPARAZIONE TECNICA

- Non è ancora stabile il dato per regione in seguito all'effetto COVID

Perché il problema non è ancora stato risolto?

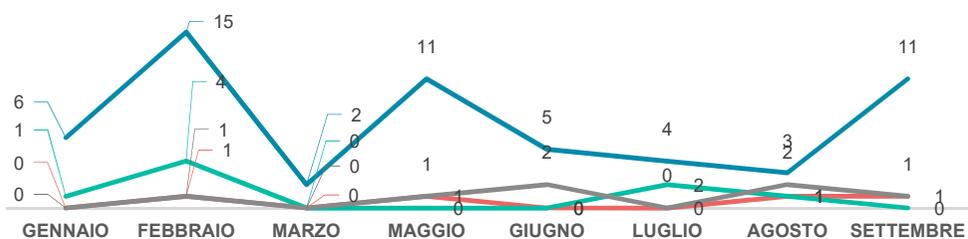


- Sto aspettando la sostituzione del prodotto
- Il tecnico si sta informando su come risolvere il guasto
- Sto aspettando l'arrivo del pezzo di ricambio.
- Altro (specificare)



- Sto aspettando la sostituzione del prodotto
- Il tecnico si sta informando su come risolvere il guasto
- Sto aspettando l'arrivo del pezzo di ricambio.
- Altro (specificare)

TREND MENSILE

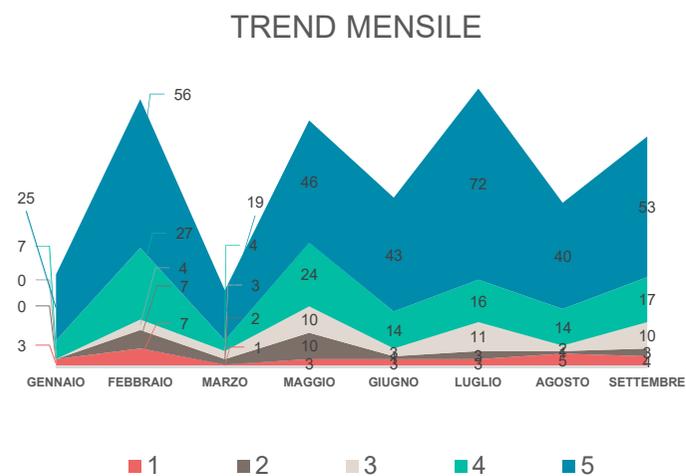
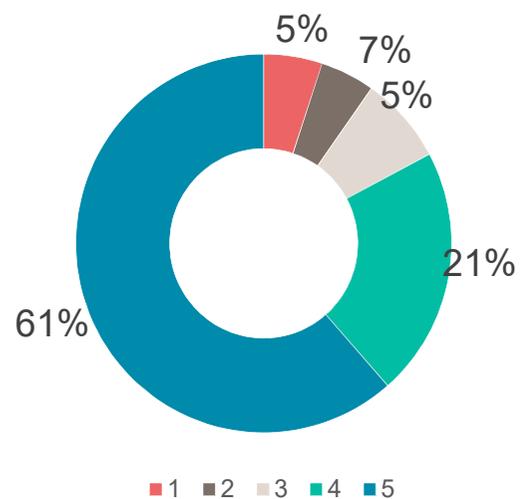


- Sto aspettando la sostituzione del prodotto
- Il tecnico si sta informando su come risolvere il guasto
- Sto aspettando l'arrivo del pezzo di ricambio.
- Altro (specificare)

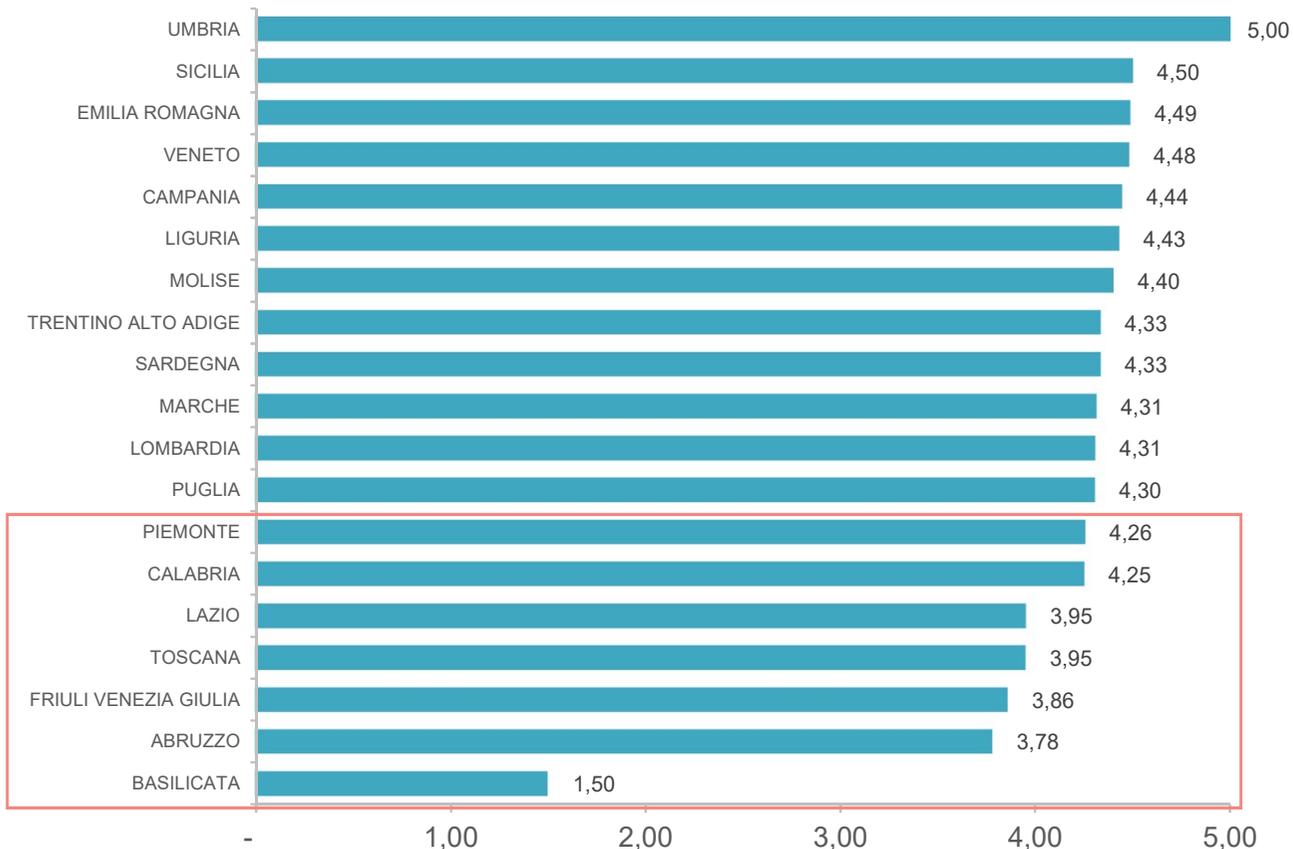
PREPARAZIONE TECNICA

- È sempre più importante indicare al consumatore le motivazioni della non riparazione spiegando dettagliatamente
- Evitare di comunicare che si sta aspettando una risposta da parte di altri enti o comunque dall'azienda

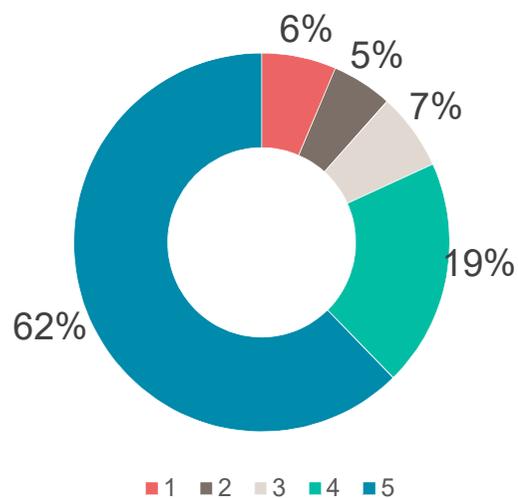
Come giudica in termini di competenza e professionalità il tecnico?



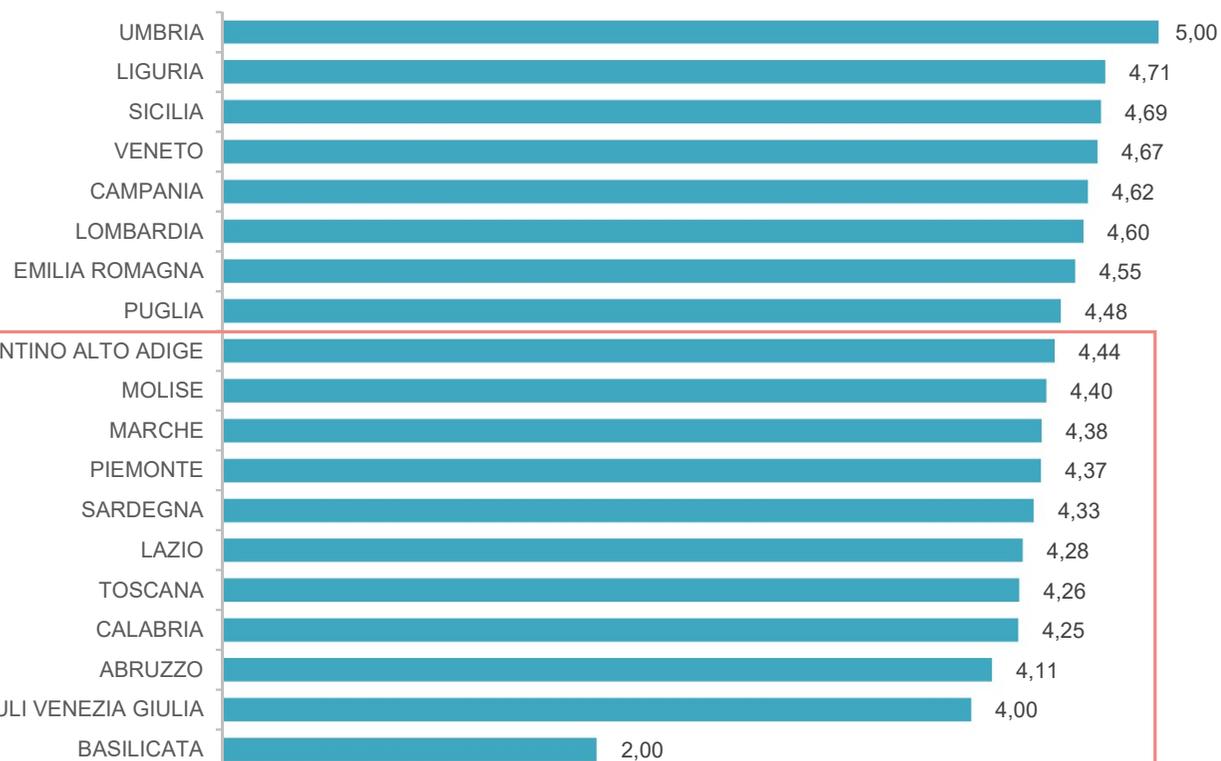
VOTO MEDIO
scala da 1 a 5 in cui 1 è il voto minimo e 5 il voto massimo



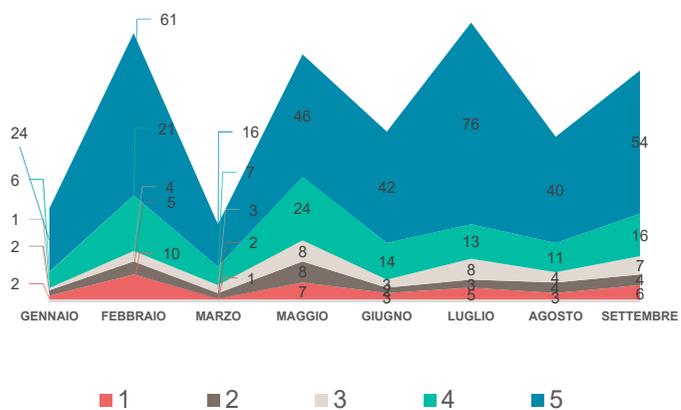
Come giudica in termini di cortesia e disponibilità il tecnico?



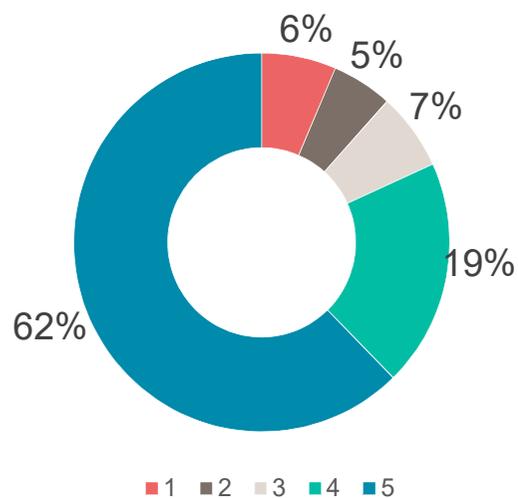
VOTO MEDIO
scala da 1 a 5 in cui 1 è il voto minimo e 5 il voto massimo



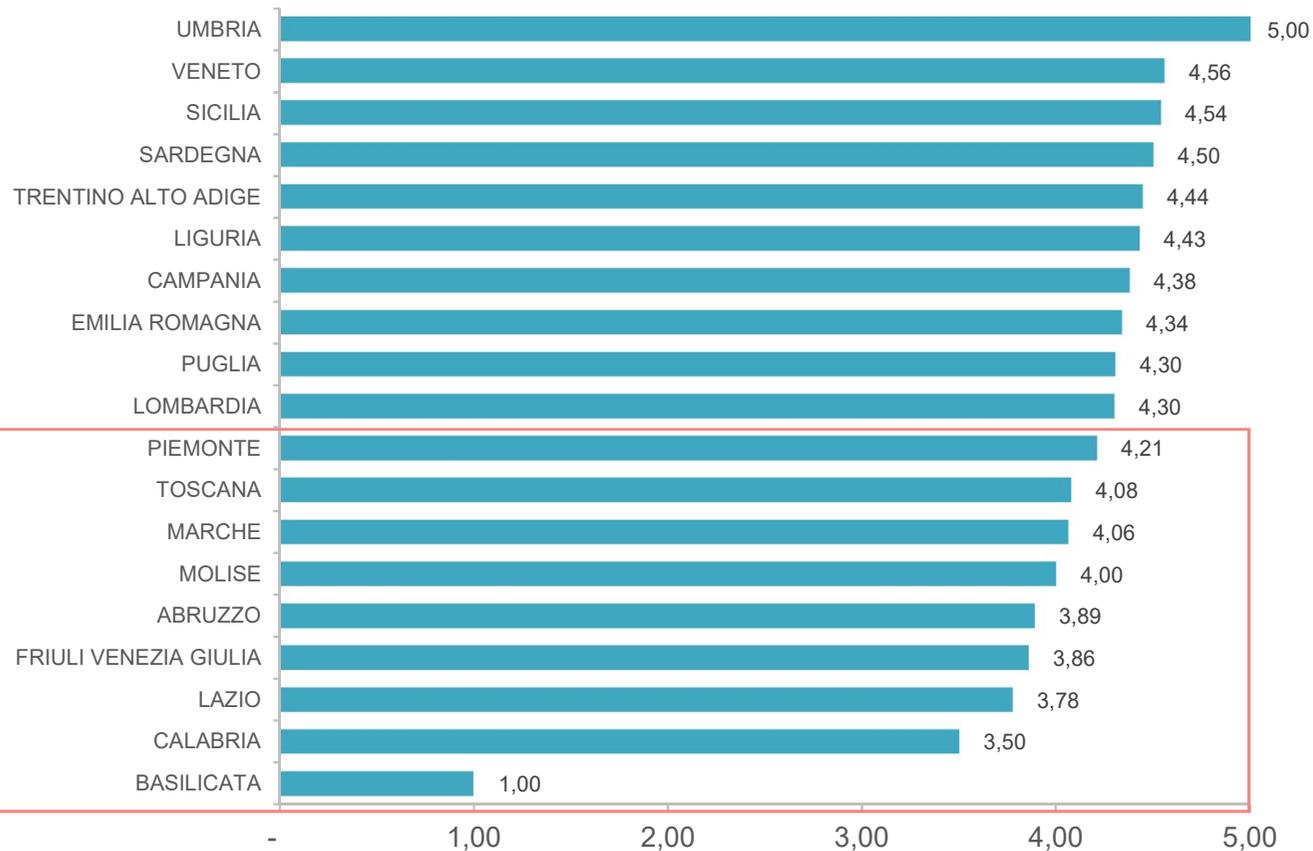
TREND MENSILE



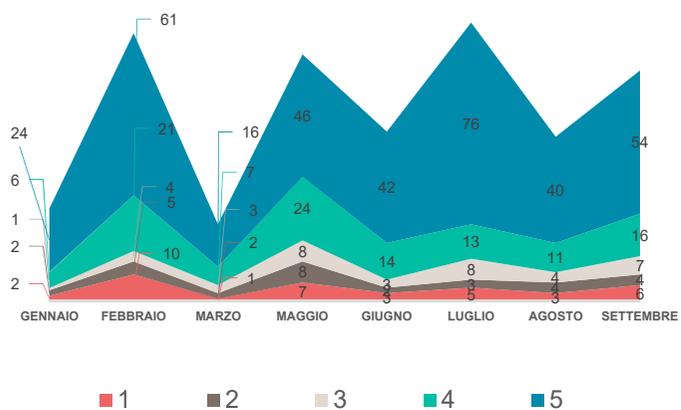
Come giudica complessivamente, il lavoro svolto?



VOTO MEDIO
scala da 1 a 5 in cui 1 è il voto minimo e 5 il voto massimo



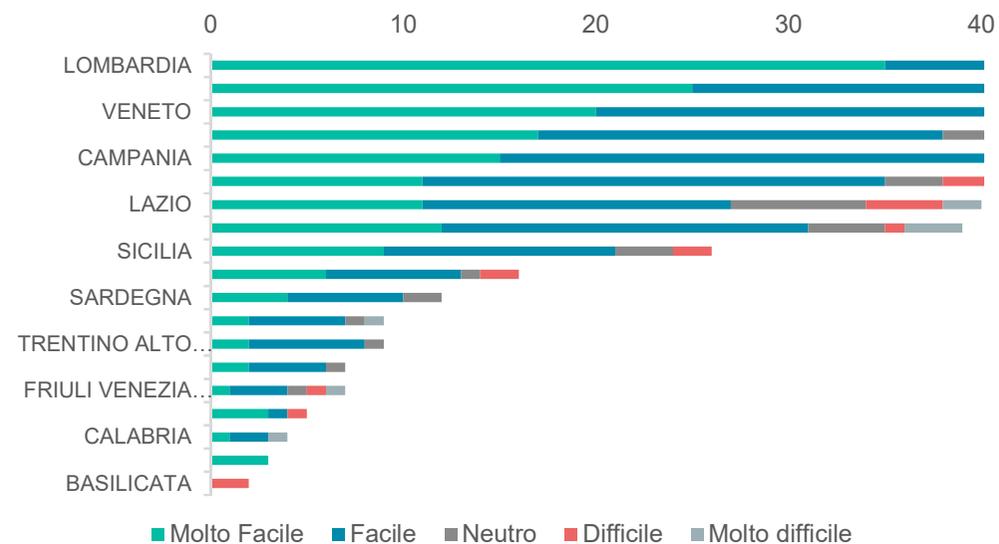
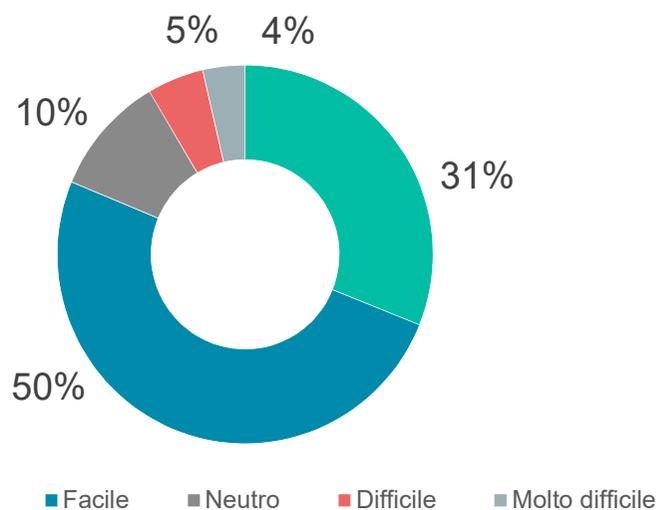
TREND MENSILE



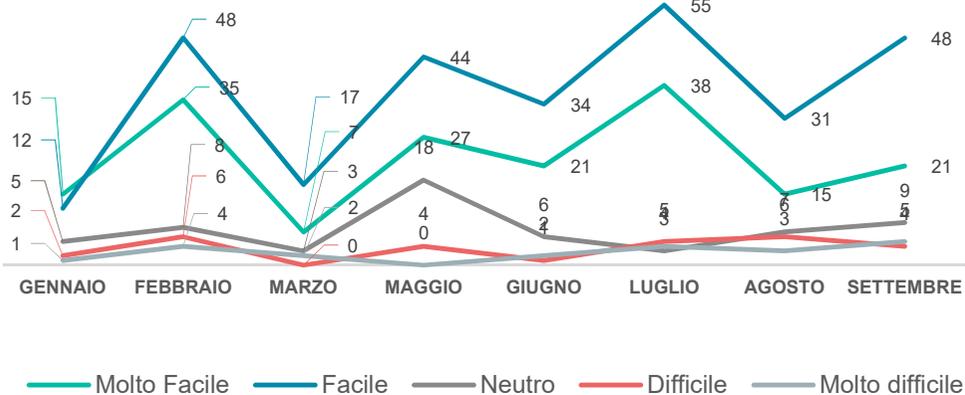
SURVEY YTD 09.2020 POST EXPERIENCE

C.E.S. YTD 09.2020

CES (Customer Effort Score). In generale ricevere l'assistenza da Elica è stato per lei:



TREND MENSILE



RICEVERE ASSISTENZA

- **81% dei casi è stato facile ricevere assistenza**
- **Approfondimento sui casi dove è stato difficile e molto difficile**

SURVEY YTD 09.2020 POST EXPERIENCE

NPS YTD 09.2020

NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score



Definizione

L'indicatore NPS (Net Promoter Score) è uno strumento di gestione che consente di rappresentare il grado di soddisfazione dei clienti in maniera quantificabile.



Come funziona il sondaggio NPS?

Realizzare un sondaggio NPS è molto facile. Per ottenere un feedback dai clienti si indaga sulla **probabilità di consigliare il servizio** al maggior numero possibile di *touch point* ponendo sempre la stessa domanda.

Per rispondere il cliente può dare un **punteggio da 0 a 10**.

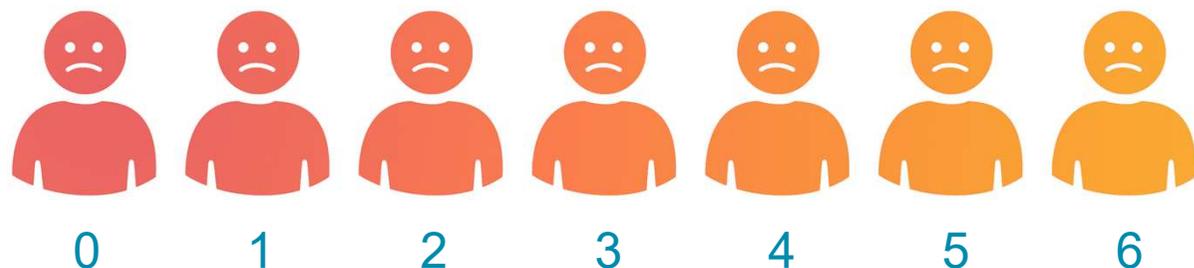
A seconda delle necessità la soddisfazione del cliente può fare riferimento ai singoli prodotti e servizi, al marchio o all'intera azienda.

NPS Customer Satisfaction ITA

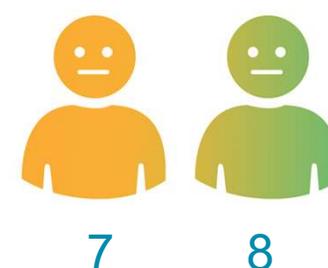
Net Promoter Score

Come si calcola il Net Promoter Score?

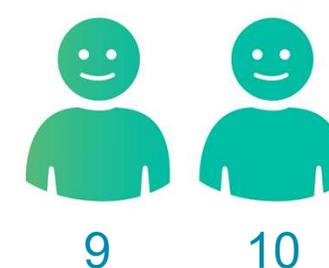
Al momento della **valutazione del sondaggio NPS** i clienti vengono suddivisi in tre gruppi in base alla risposta.



I clienti che danno un punteggio da 0 a 6 vengono visti come **NON PROMOTORI** (critici).



Tutte le risposte con un punteggio di 7 o 8 vengono considerate come indifferenti e quindi i clienti si indicano come **PASSIVI**.



I clienti che indicano con 9 o 10 la probabilità di consigliare ad altri il vostro prodotto sono dei **PROMOTORI**.

Il Net Promoter Score per il segmento di clienti indagato viene calcolato poi servendosi della seguente formula:

*NPS = Percentuale di tutti i promotori - percentuale di tutti i detrattori.
Il risultato è un valore tra +100 % e -100 %.*

Net Promoter Score (NPS) = Promotori in % - Detrattori in %

NPS Customer Satisfaction ITA

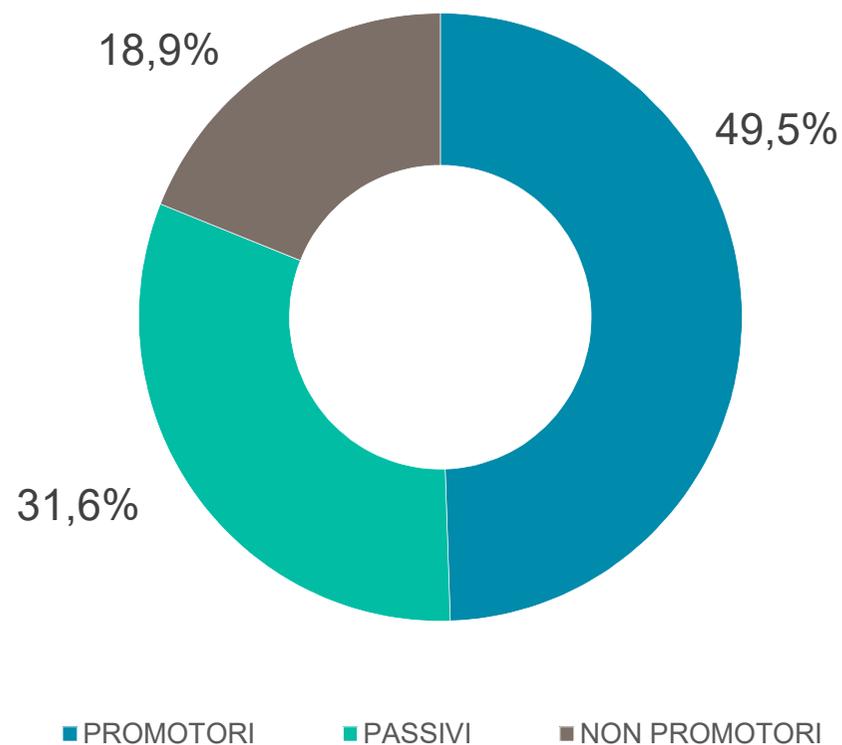
Net Promoter Score

Consiglierebbe il servizio assistenza Elica ad amici o conoscenti?



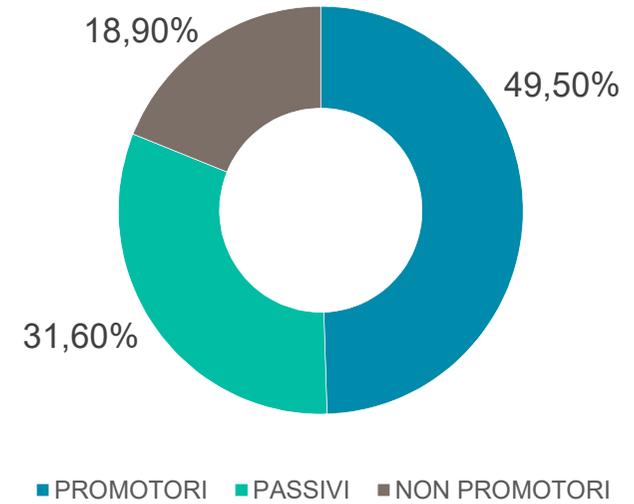
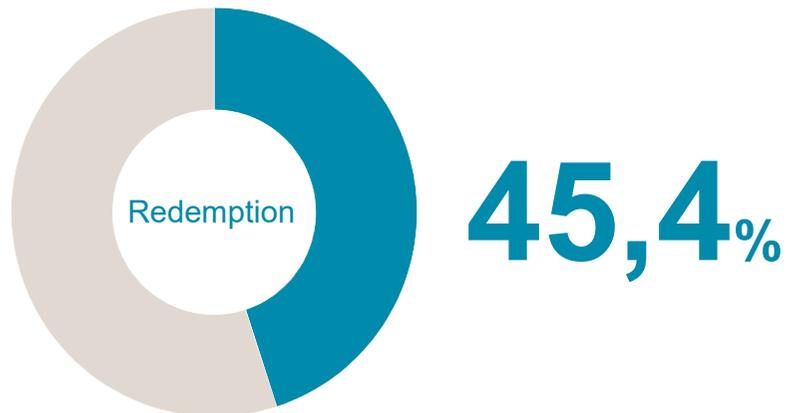
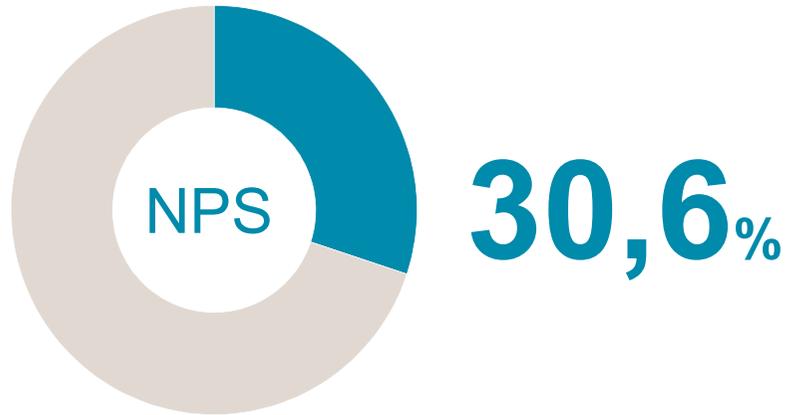
BENCHMARKS

- NPS sul servizio di aziende del settore del bianco va da un 22% a 40%
- Necessario promuovere NPS in utenza a fine intervento al fine di spostare i passivi a diventare promotori ed abbassare la % dei non promotori



NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score Market Italia



2.719

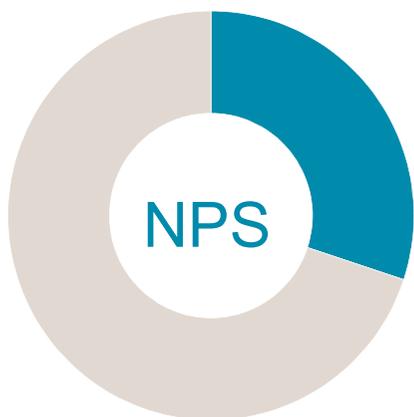
1.27
0

576

NPS Customer Satisfaction ITA

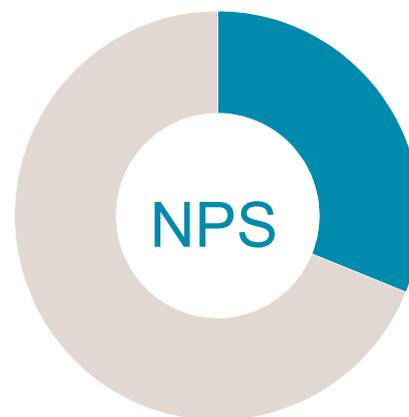
Net Promoter Score Market Italia varianza

YTD SETT 2020



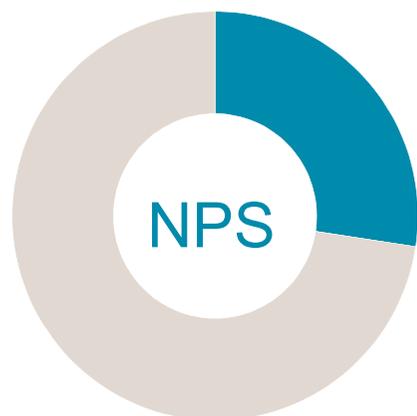
30,6%

YTD AGO 2020



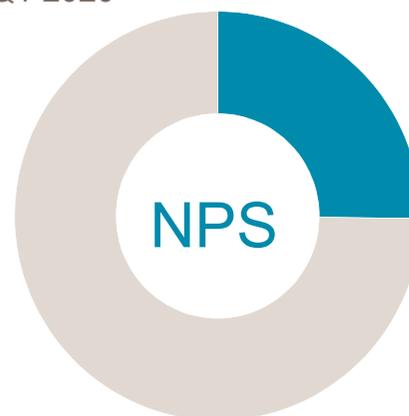
31,1%

H1 2020



27,4%

Q1 2020

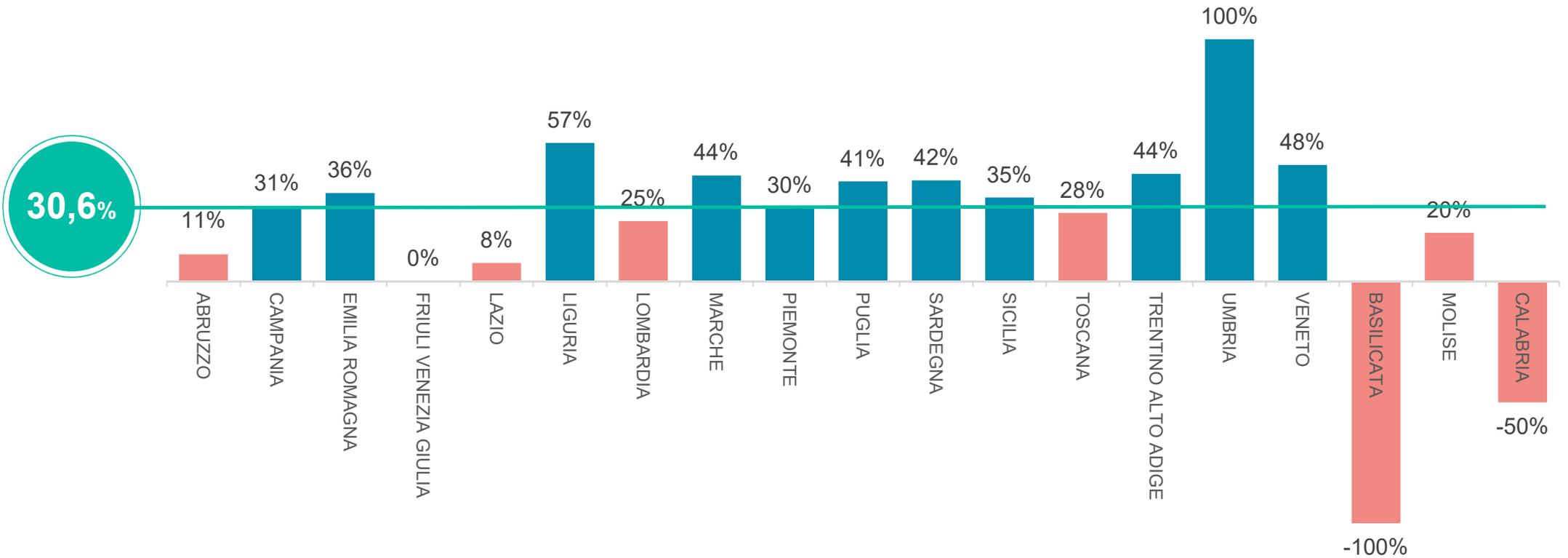


25,2%

NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score Market Italia

NPS per REGIONE

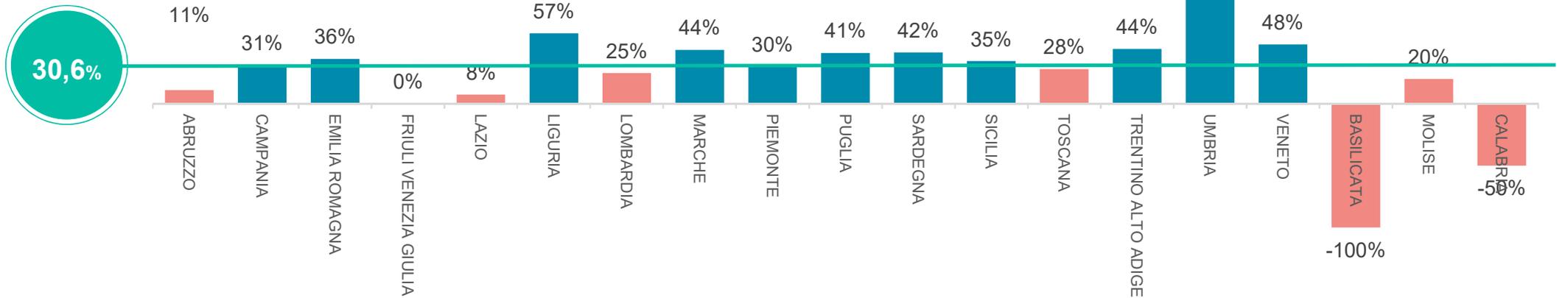
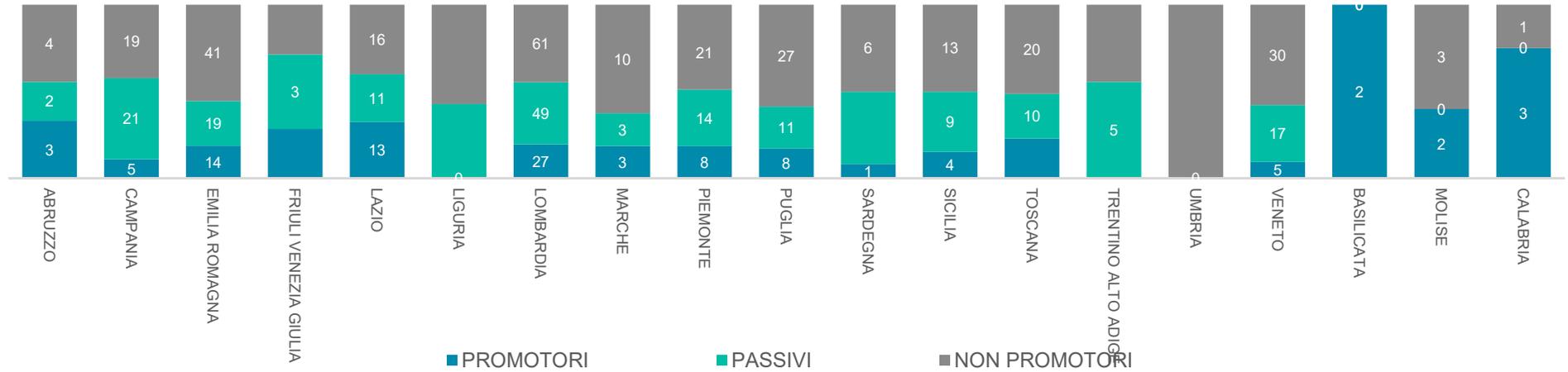


30,6%

NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score Regione

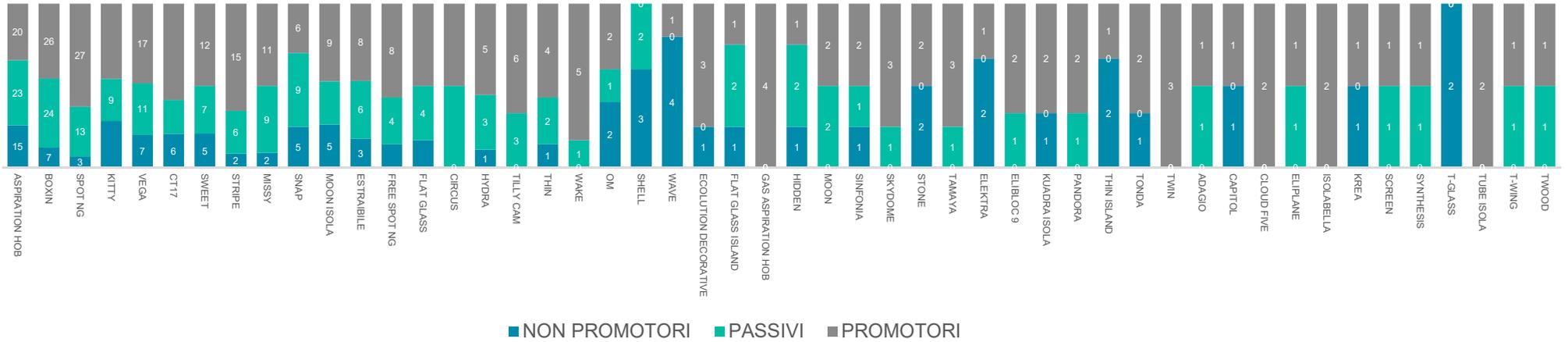
NPS per REGIONE



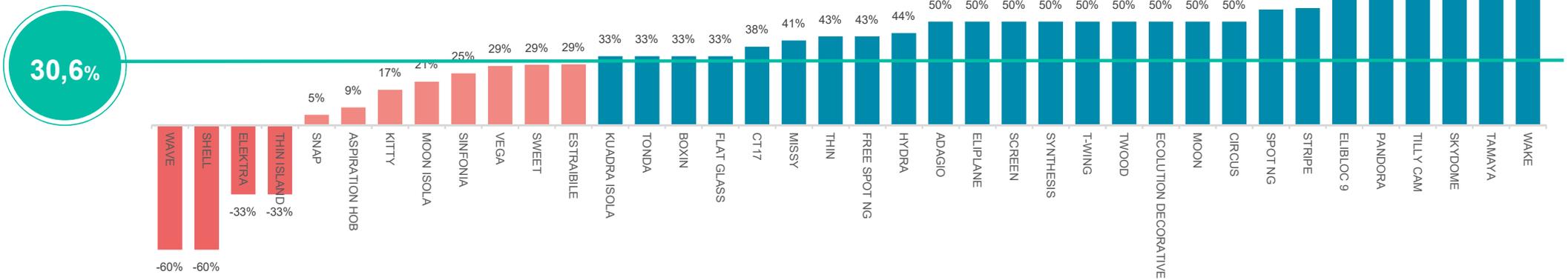
NPS Customer Satisfaction ITA

Net Promoter Score Famiglia PF

NPS per FAMILY



■ NON PROMOTORI ■ PASSIVI ■ PROMOTORI



30,6%

> 1 intervista



THANKS

MetLife