



# Fiducia e attenzione “del” Cliente: queste le risorse in gioco

*Milano, 11 Febbraio 2015*



# COSA È CAMBIATO?

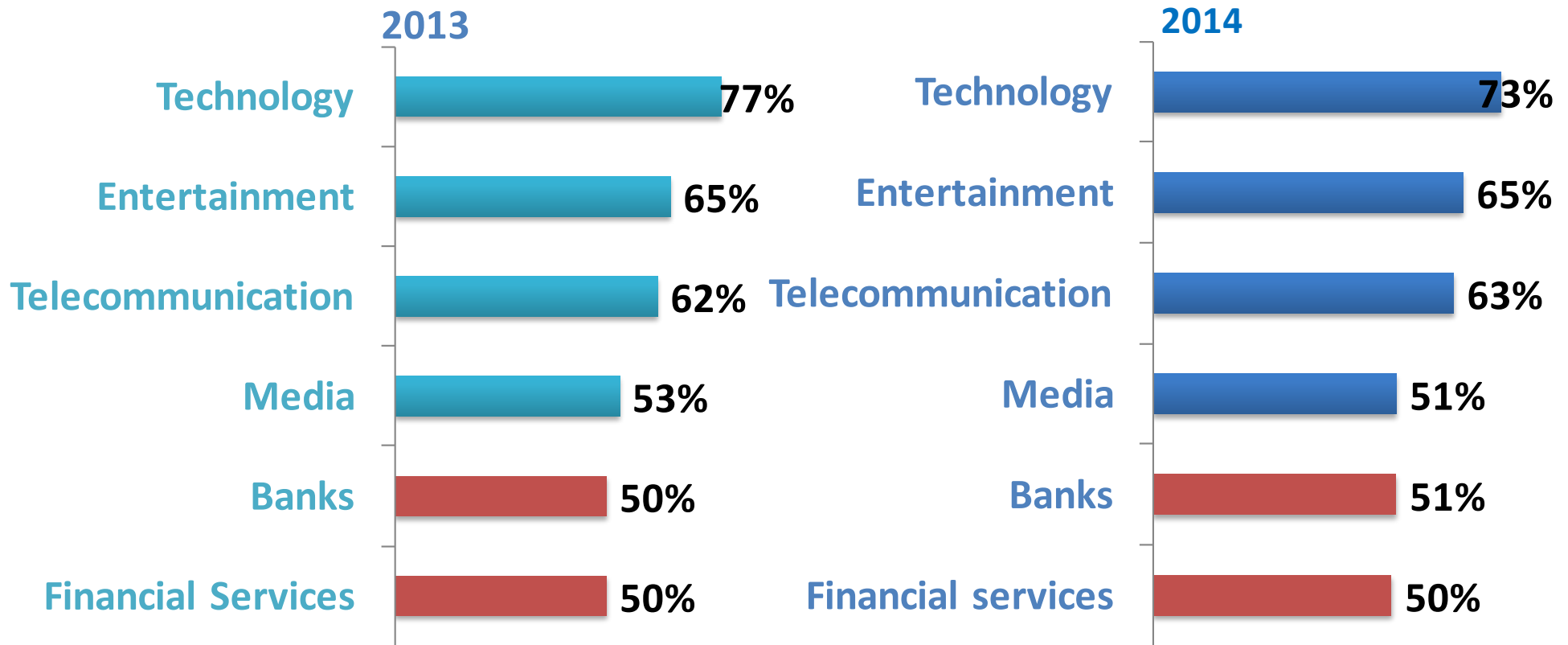


***La barriera tra cliente e prospect è “crollata”***

# #01 FIDUCIA



## Trust in industries



# #02 CHIAREZZA



# #02 CHIAREZZA



*Come evidenziato da una recente indagine dell'ABI, i clienti vorrebbero che le banche utilizzassero una tipologia di comunicazione che:*

- *Esprima un **percorso di cambiamento** delle banche*
- *Sia molto più **'customer oriented'***
- *Delinei un **modello consulenziale evoluto**, basato su maggiore informazione, dialogo, trasparenza e **'problem solving'***
- *Produca una maturazione del circuito **"banche-clienti-mercato"***



Fonte: Report ABI, "Alla ricerca di un nuovo linguaggio per le banche", Gennaio 2014

# #03 ASCOLTO



# #03 ASCOLTO



**Armando De Falco** ▶ Deutsche Bank Easy  
4 novembre 2014 · 🌐

Buongiorno, è circa un'ora che provo a contattarvi, ma di parlare con un operatore telefonico non se ne parla proprio! Sono sempre in attesa di ricevere la mia db contocarta e credo che i 7-10 giorni siano trascorsi abbondantemente, esiste un modo per poter parlare con qualcuno?????? Grazie!

Mi piace · Commenta · Condividi · 1

Scrivi un commento...

**Deutsche Bank Easy** Buongiorno Armando, inviaci il tuo numero di telefono in messaggio privato e ti richiameremo per verificare e darti assistenza. Grazie

Mi piace · Rispondi · 1 · Commento di socialmedia.italy@db.com (?) · 4 novembre 2014 alle ore 9.59

**Armando De Falco** Grazie per la telefonata e sottolineo la professionalità dell'operatore.

Non mi piace più · 1 · 4 novembre 2014 alle ore 10.10

**Francesca Milani** ▶ Deutsche Bank Easy  
3 novembre 2014 · Milano · 🌐

Buongiorno, sono titolare di una carta di credito Visa collegata a un conto corrente Deutsche Bank, come posso eliminare le spese di invio estratto conto? Disponete di un servizio di estratto conto online o via mail? Grazie in anticipo.

Mi piace · Commenta · Condividi · 2 1

Piace a Francesco Invernizzi e Camilla Polvara.

Scrivi un commento...

**Deutsche Bank Easy** Buongiorno Francesca, a questo link - <http://bit.ly/1nwSbk4> - alla sezione 'Richiesta lettera di addebito online' puoi attivare direttamente la modalità online. Se dovessi aver bisogno di assistenza, puoi contattare il Servizio Clienti (0432 744447) che può verificare le tue credenziali e seguirti nella procedura.

Buon pomeriggio

Mi piace · Rispondi · 1 · Commento di socialmedia.italy@db.com (?) · 3 novembre 2014 alle ore 16.34

**Francesca Milani** Grazie, è stato molto utile

Non mi piace più · 1 · 8 novembre 2014 alle ore 16.55

## DIMENSIONE 2: RELAZIONE CON I CLIENTI

RELAZIONE CON I CLIENTI	GIUDIZIO
DEUTSCHE BANK EASY	<b>OTTIMA</b>
FINDOMESTIC	<b>OTTIMA</b>
AGOS DUCATO	<b>MOLTO BUONA</b>
SANTANDER CONSUMER BANK	<b>MOLTO BUONA</b>
BNL	
COMPASS (MEDIOBANCA)	
CONSUM.IT (MPS)	
INTESA SAN PAOLO FINANCE	
UNICREDIT	



Fonte: [Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati Service Value](#). N.B. Ordine alfabeticamente degli istituti di credito all'interno di ogni categoria di valutazione (Ottima e Molto Buona)

**Osservatorio Credito**

L'indagine dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza sulle caratteristiche dei prodotti e sull'assistenza ai clienti

### Banche & Co. I servizi con il bollino blu

Agos Ducato e Deutsche Bank Easy in cima alla classifica della competenza e della flessibilità

**LA RISULTA**

Fonte: Osservatorio Credito, Istituto Tedesco Qualità e Finanza

# #04 INTEGRAZIONE



## db Social Media



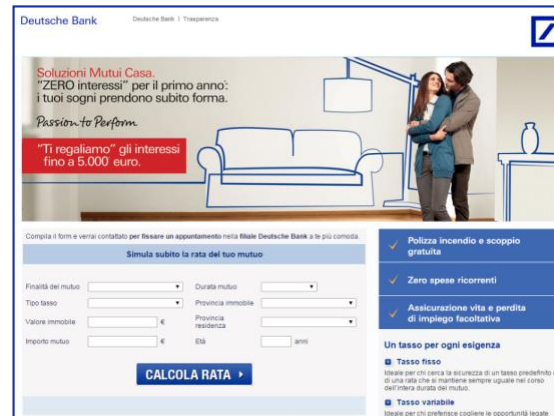
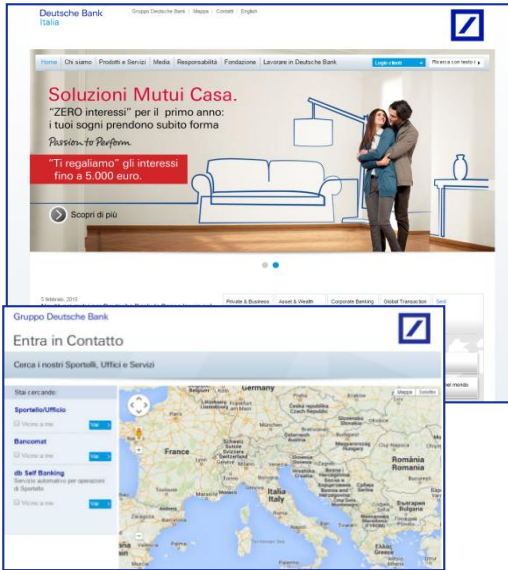
## db Interactive post login



## Sito web PBB



## Sito web db com/Italia e Store Locator



## ATM/ATS/TOTEM/VIDEO Sportelli



## App "La Mia Banca"



## DEM clientela PBB





# #05 RILEVANZA



la Repubblica Mobile | Facebook | Twitter | Google +



## ECONOMIA & Finanza con Bloomberg®

Home

Finanza con Bloomberg

Calcolatori

Finanza Personale

**AFFARI&FINANZA**

AREA UTENTI

tiscali:

### ADSL E TELEFONO COSTANO TROPPO?

Sei in: [Repubblica](#) > [Economia](#) > [Affari e finanza](#) > [Cultura finanziaria, italiani bocciati preferiscono ...](#)

Commenti

+1 0

Tweet 0

Consiglia 6

## Cultura finanziaria, italiani bocciati preferiscono delegare il risparmio

SONO ALL'ULTIMO POSTO DELLA CLASSIFICA DEL G8 IL TEMA SARÀ TRA I PIÙ IMPORTANTI DEL PROSSIMO SALONE CON CONFERENZE INTERATTIVE E UN PERCORSO DIDATTICO PER 1600 RAGAZZI

Sibilla Di Palma

Lo leggo dopo

Milano L' educazione finanziaria in cima alle priorità per il post-crisi. I risparmiatori italiani sono in ritardo rispetto agli altri Paesi nella conoscenza dei mercati e degli strumenti di investimento, anche se negli ultimi tempi sono cresciute le iniziative per invertire la rotta. La consapevolezza degli investimenti è la prima regola per non fare scelte sbagliate, delle quali magari pentirsi dopo avervi destinato i propri risparmi. L'Italia su questo fronte è indietro rispetto agli altri Paesi: hanno fatto molto discutere i risultati dell'ultimo World Competitiveness Index elaborato da Imd (International Institute for Management Development), che ponevano la Penisola al 44° posto in materia di diffusione dell'educazione finanziaria e all'ultimo tra i Paesi del G8. Da allora, a dire il vero, si sono moltiplicate le iniziative realizzate dalle istituzioni e dagli operatori del

3 mesi  
QUOTIDIANO  
& FILIPPO  
a soli

STRUMENTI

MARKET

Mercati

FTSE MIB

FTSE 100

DAX 30

CAC 40

SWISS M

DOW JON

NASDAQ

# #05 RILEVANZA



Financial Market Development Index\*: Italy is 119<sup>th</sup> in the global ranking

(source: Global Competitiveness Report '14-15)

Rank	Economy	Info	Value	Distance from best
1	Hong Kong SAR	ⓘ	5.9	
2	Singapore	ⓘ	5.8	
3	New Zealand	ⓘ	5.7	
4	Malaysia	ⓘ	5.6	
5	Finland	ⓘ	5.5	
6	Australia	ⓘ	5.4	
7	South Africa	ⓘ	5.4	
8	Canada	ⓘ	5.4	
9	United States	ⓘ	5.3	
10	Norway	ⓘ	5.3	
.....				
117	Tunisia	ⓘ	3.4	
118	Suriname	ⓘ	3.4	
119	Italy	ⓘ	3.3	
120	Ethiopia	ⓘ	3.3	
121	Bolivia	ⓘ	3.3	



\*Financial Market Development Index considers:

- Availability of financial Services;
- Affordability of financial services;
- Financing through local equity market,
- Ease of access to loans;
- Venture capital availability;
- Soundness of banks,
- Regulation of securities exchanges,
- Legal rights index

# #05 RILEVANZA

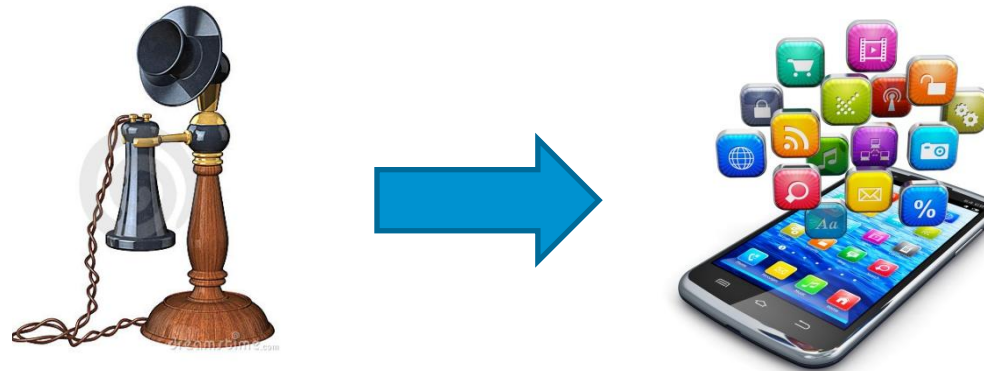


Official Café Capital Website



You Tube video

*Cambiano gli strumenti per comunicare...*



*... ma i bisogni primari nella comunicazione con i Clienti rimangono gli stessi:*

**#01 FIDUCIA**

**#02 CHIAREZZA**

**#03 ASCOLTO**

**#04 INTEGRAZIONE**

**#05 RILEVANZA**

Customer Satisfaction

Excellent

Good

Average

Poor



*Grazie per l'attenzione!*



*Passion to Perform*

# Annex



Link al video YouTube di Cafè Capital:

<https://www.youtube.com/watch?v=JZRnrEhj6eQ&feature=youtu.be>

Link al sito ufficiale di Cafè Capital:

<https://www.cafe-capital.com/fr>