

Rapporti

Qualità & finanza

Il dossier

Il servizio al cliente fa la differenza

Amazon al top, ma poi c'è Chicco

VITO DE CEGLIA

L'Istituto tedesco qualità finanza ha raccolto 232.000 giudizi di consumatori italiani: Il bollino blu premia le eccellenze della customer experience

Cibo d'asporto, pagamenti digitali, eCommerce e spedizioni sono i "simboli" del nuovo stile di vita a distanza. Settori che, per causa di forza maggiore, sono stati i più performanti durante l'emergenza Covid-19 ottenendo il maggiore gradimento da parte degli italiani per il servizio offerto. A stabilirlo è lo studio dell'Istituto tedesco qualità finanza (Itqf) "Campioni del Servizio 2020/2021" che ha raccolto 232.000 giudizi di consumatori italiani sul servizio ricevuto da 1.319 aziende in 152 settori dell'economia. Giunto alla settima edizione, si tratta della più ampia ricerca sul servizio delle aziende in Italia, premiate con il sigillo di qualità dell'Istituto tedesco, gruppo editoriale Burda, insieme al media partner La Repubblica Affari & Finanza.

LA GARANZIA DI QUALITÀ

«I bollini blu sono diventati una garanzia di qualità per i consumatori e di successo per le aziende, che li possono usare su tutti i canali di comunicazione. Grazie alla loro versatilità possono essere impiegati in qualsiasi strumento di comunicazione aziendale per aumentarne la credibilità e il successo. Mi auguro che questa iniziativa sia per tutti uno stimolo a fare sempre meglio» dice Christian Bieker, direttore Itqf.

I dati sono stati raccolti dall'Istituto partner ServiceValue di Colonia (Germania) a settembre 2020 in un sondaggio rappresentativo (metodo Cawi - Computer assisted web interviewing) della popolazione. La metodologia non si limita ai singoli aspetti del servizio ricevuto, ma comprende anche il rapporto con i clienti e la loro esperienza d'acquisto. Per ciascuno dei 152 mercati analizzati è stato calcolato un punteggio Ses (Service experience score), che indica la quota media degli italiani che giudicano come "molto buono" il servizio vissuto con le aziende appartenenti a quel settore. Le aziende che ottengono un punteggio superiore a quello medio ricevono il sigillo di qualità "Top Servizio". L'azienda che, invece, ottiene il punteggio più alto di tutto il mercato di appartenenza riceve il sigillo "Numero 1 Servizio". «Il Ses è semplice e preciso. E' un fidato indice di gradimento sulla fidelizzazione dei clienti» sottolinea Rolf Van Dick, professore dell'Università Goethe di Francoforte.

Per entrare nelle Top 15 delle aziende con il migliore servizio vis-

152

I SETTORI
Sono i comparti dell'economia analizzati dal rapporto dell'Istituto Tedesco

90,7

PER CENTO
Il consenso raggiunto da Amazon che per il quarto anno di fila si aggiudica il primo posto

suto dalla clientela, quest'anno bisognava raggiungere un Ses di quasi 90% (nuovi clienti su dieci pienamente soddisfatti con il servizio), 1,5% di più rispetto al 2019. «Questo incremento sottolinea la corsa all'eccellenza nella customer experience fra le migliori aziende in Italia che questo studio vuole promuovere» aggiunge Bieker. Infatti, Amazon raggiunge per il quarto anno consecutivo il primo posto solo perché ha ulteriormente aumentato il suo Ses. Con il risultato del 2019 avrebbe ottenuto quest'anno solo il settimo posto in classifica.

VOLA LO SHOPPING ONLINE

Il punteggio di Amazon (90,7%) conferma il trend che i consumatori italiani rimangono sempre più soddisfatti del servizio vissuto con lo shopping online. Interessante anche il dato sui giocattoli per bambini con Chicco (90,5%) che occupa il secondo posto. Al terzo c'è Calzedonia (90,5%), la novità di quest'anno. I settori più colpiti dalla pandemia, invece, registrano un forte calo di consenso: hotel economy (-5,0%), villaggi turistici (-4,6%), aeroporti regionali (-4,1%), autonoleggi (-3,6%), tour operator (-2,3%) e traghetti e navi (-1,8%) viaggiano tutti in un rosso profondo.

Infine, l'indagine di Itqf non conferma lo stereotipo negativo sulle donne, considerate spesso ipercritiche. Al contrario: «La bandiera nell'apprezzamento del servizio dalle aziende in Italia si tinge rosa. In quasi tutti i settori economici passati in rassegna, sono più le donne rispetto agli uomini a giudicare positivamente il livello del servizio vissuto. Il punteggio Ses medio della popolazione femminile è infatti pari a 66,5%. Quello maschile a circa il 60%» conclude Bieker.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



I bollini blu sono diventati una garanzia di qualità

SETTORI

- ▲ CRESCITA DEL 2,5% RISPETTO AL 2019
- ▼ CALO DEL 2,5% RISPETTO AL 2019
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2019 (+/- 2,5%)
- NON PRESENTE NEL 2019

AZIENDE

- ▲ CRESCITA DEL 5,0% RISPETTO AL 2019
- ▼ CALO DEL 5,0% RISPETTO AL 2019
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2019 (+/- 5,0%)
- NON PRESENTE NEL 2019



TOP 20 AZIENDE

RANK '20	COMPAGNIA	SETTORE	MACRO-SETTORE	PUNTEGGIO 2020	PODIO 2020
1	amazon.it	E-COMMERCE/MARKETPLACE	Shopping Online	90,7%	N. 1 SERVIZIO
2	chicco	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & Shopping	90,5%	N. 1 SERVIZIO
3	CALZEDONIA	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & Shopping	90,5%	N. 1 SERVIZIO
4	Cardland	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	90,3%	N. 1 SERVIZIO
5	mastercard	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Banca	90,2%	N. 1 SERVIZIO
6	PagoBANCOMAT	CIRCUITI DI PAGAMENTO	Banca	90,1%	TOP SERVIZIO
7	Samsønite	BORSE E VALIGIE	Lifestyle & Shopping	90,1%	N. 1 SERVIZIO
8	ita ita	PARCHI DIVERTIMENTO	Tempo libero	90,0%	TOP SERVIZIO
9	intimissimi	CATENE NEGOZI INTIMO	Lifestyle & Shopping	90,0%	TOP SERVIZIO
10	Timberland	NEGOZI CALZATURE MONOMARCA	Lifestyle & Shopping	89,9%	N. 1 SERVIZIO
11	CONAD	SUPERMERCATI	Spesa	89,9%	N. 1 SERVIZIO
12	DOUGLAS	PROFUMERIE	Salute & Bellezza	89,9%	N. 1 SERVIZIO
13	LEGO Store	NEGOZI DI GIOCATTOLI	Lifestyle & Shopping	89,7%	TOP SERVIZIO
14	SWAROVSKI	GIOIELLERIA	Lifestyle & Shopping	89,5%	N. 1 SERVIZIO
15	L'ERBOLARIO	COSMETICA NATURALE MONOMARCA	Salute & Bellezza	89,4%	N. 1 SERVIZIO
16	ACQUARIO DI GENOVA	ACQUARI	Tempo libero	89,3%	N. 1 SERVIZIO
17	ACQUA & SAPONE	CATENE BEAUTY E PULIZIA	Salute & Bellezza	89,1%	N. 1 SERVIZIO
18	brosway	GIOIELLERIA	Lifestyle & Shopping	88,9%	TOP SERVIZIO
19	PayPal	MOBILE PAYMENT	Finanza	88,9%	N. 1 SERVIZIO
20	ESSELUNGA	SUPERMERCATI	Spesa	88,8%	TOP SERVIZIO

Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un livello di servizio superiore alla media del loro settore.

ASSICURAZIONI



SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ASSICURAZIONE COMMERCIO	130	Allianz	81,5%	□
MEDIA 67,7% □	181	UnipolSai	79,1%	□
	380	AXA	70,2%	□
	383	Generali	70,2%	□
	411	Intesa Sanpaolo Assicura	69,0%	□
ASSICURAZIONE CONDOMINIO	236	Allianz	76,9%	□
MEDIA 65,0% □	304	UnipolSai	73,7%	□
	336	Generali	72,1%	□
	487	DAS	66,2%	□
POLIZZA ANIMALI DOMESTICI	303	Allianz	73,8%	□
MEDIA 61,2% □	436	UnipolSai	68,2%	□
	450	Generali	67,7%	□
	618	AXA	62,7%	□
POLIZZA ARTE	366	Allianz	70,7%	□
MEDIA 57,6% □	752	Zurich	59,2%	□
	801	Generali	58,3%	□
	804	AXA	58,3%	□
POLIZZA BARCA E NATANTI	529	AXA	64,9%	□
MEDIA 57,0% □	611	Zurich	62,9%	□
	614	UnipolSai	62,9%	□
	635	Allianz	62,3%	□
	702	Genialloyd (Allianz Direct S.p.A.)	60,6%	□
POLIZZA CASA	156	Allianz	80,5%	□
MEDIA 62,8% □	242	UnipolSai	76,8%	□
	284	Generali	74,8%	□
	429	Reale Mutua	68,4%	□
	431	Cattolica	68,3%	□
	506	Sara Assicurazioni	65,7%	□
	538	AXA	64,5%	□
	595	Genertel	63,2%	□
POLIZZA DENTI	365	Allianz	70,7%	□
MEDIA 57,5% □	474	UniSalute (Unipol)	66,7%	□
	693	Poste Assicura	60,6%	□
	790	Findomestic	58,3%	□
POLIZZA INFORTUNI	223	Intesa Sanpaolo Assicura	77,3%	=
MEDIA 63,0% ▼	311	UnipolSai	73,3%	=
	451	Reale Mutua	67,7%	▲
	457	Allianz	67,6%	▼
	476	Generali	66,7%	▼
	489	AXA	66,2%	=
	507	Poste Vita	65,6%	▼
POLIZZA MALATTIA	315	Intesa Sanpaolo Assicura	73,1%	=
MEDIA 62,7% =	368	UnipolSai	70,5%	▲
	427	Allianz	68,4%	□
	480	Alleanza Assicurazioni	66,4%	▼
	525	AXA	65,0%	=
	604	Generali	63,1%	=
POLIZZA RC PRIVATA (del capofamiglia)	269	Allianz	75,6%	□
MEDIA 60,6% □	321	UnipolSai	72,8%	□
	445	Generali	68,0%	□
	550	Genertel	64,3%	□
	654	Europ Assistance	61,7%	□
	675	Intesa Sanpaolo Assicura	61,1%	□
	677	Genialloyd (Allianz Direct S.p.A.)	61,1%	□
POLIZZA RC PROFESSIONALE	121	Allianz	81,9%	□
MEDIA 56,5% □	419	Generali	68,8%	□
	566	UnipolSai	63,9%	□
	880	Cattolica	56,9%	□
POLIZZA VITA	322	Intesa Sanpaolo Vita	72,8%	=
MEDIA 63,8% ▼	332	UnipolSai	72,4%	=
	422	Allianz	68,7%	=
	425	AXA	68,5%	▼
	437	Alleanza Assicurazioni	68,2%	▼
	501	Generali	65,8%	=
	521	Poste Vita	65,1%	▼
POLIZZA VIAGGIO	203	Allianz Global Assistance	78,3%	=
MEDIA 63,1% ▼	325	Coverwise	72,7%	=
	358	Europ Assistance	71,1%	▼
	371	Columbus Assicurazioni	70,5%	▼
	453	Reale Mutua	67,6%	▼
	466	AXA Assistance	67,1%	▼
	470	Genialloyd (Allianz Direct S.p.A.)	66,9%	▼
	548	Viaggi Sicuri	64,4%	=
TUTELA LEGALE IMPRESE	394	Allianz	69,8%	=
MEDIA 56,5% □	644	Genertel	62,1%	▼
	645	Cattolica	62,0%	=
	671	Genialloyd	61,2%	▼
	685	Generali	60,9%	▼
	704	Zurich	60,5%	▼
	772	Reale Mutua	58,6%	▼
TUTELA LEGALE PRIVATI	382	Allianz	70,2%	□
MEDIA 56,9% □	406	UnipolSai	69,1%	□
	505	Cattolica	65,7%	□
	586	AXA	63,4%	□
	593	Zurich	63,3%	□
	668	Generali	61,3%	□
TUTELA LEGALE PROFESSIONISTI	382	Allianz	68,8%	□
MEDIA 54,9% □	406	Cattolica	64,5%	□
	505	Reale Mutua	57,5%	□
	586	Generali	56,9%	□
	593	Genertel	55,6%	□

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Focus

IL SISTEMA

I dati sono stati raccolti dall'Istituto partner ServiceValue di Colonia (Germania) a settembre 2020 in un sondaggio rappresentativo (metodo Cawi — Computer assisted web interviewing) della popolazione italiana. La metodologia non si limita ai singoli aspetti del servizio ricevuto, ma comprende anche il rapporto con i clienti

I settori

Allianz fa il pieno Piaggio sale in vetta

MILANO

Solo Intesa Sanpaolo insidia il colosso tedesco. Nissan primeggia nell'assistenza post vendita auto. Autoscout24.it miglior portale



Oliver Bäte ad Allianz



Roberto Colaninno ad Piaggio

Il servizio clienti di Allianz non teme rivali nel settore delle assicurazioni. Solo Intesa Sanpaolo riesce a insidiare il colosso tedesco, ma solo per alcuni determinati prodotti. Nelle posizioni di rincalzo si trovano poi due big del settore come Generali e Unipol, ma la vera sorpresa è data dal fatto che nelle varie classifiche dedicati al comparto assicurativo compare una compagnia online come Genertel, che fa parte del gruppo del leone di Trieste.

Una presenza che conferma quanto si siano evolute queste società che, alla loro nascita, puntavano tutto sul fattore prezzo, mentre oggi, in alcuni casi, riescono ad affiancare alla convenienza anche l'apprezzamento da parte dei clienti per i servizi erogati. Allianz domina nelle "assicurazioni commercio", dove ottiene un punteggio pari a 81,5%, nell'assicurazione "condominio (76,9%), nelle "polizze animali domestici (73,8%), nella "polizza arte" (70,7%), nella "polizza casa" (80,5%), nella "polizza denti" (70,7%), nell'Rc capofamiglia (75,6%), nell'Rc professionale (81,9%), nella "tutela legale privati" (70,2%), nella "tutela legale professionisti" (68,8%), nella "polizza viaggio" (78,3%) con la controllata Allianz Global Assistance e nella "tutela legale imprese" (69,8%), campo in cui la compagnia online Genertel conquista il secondo posto (62,1%). Intesa Sanpaolo riesce a rispondere alla compagnia bavarese solo nel campo delle polizze "infortunati" (77,3%), delle "polizze malattia" (73,1%) e delle polizze "vita" (72,8%).

Va infine segnalata la supremazia di Axa per l'assicurazione di "barche e natanti" (64,9%). Molto più variegato è il settore automobilistico. Nell'assistenza post vendita auto vince la giapponese Nissan (61,9%), mentre per le moto e gli scooter la migliore è Piaggio (67,6%); per quel che riguarda invece le e-bike primeggia La Graziella (65,7%). Il miglior portale per l'acquisto di auto online è Autoscout24.it (69,2%), mentre per il noleggio a breve termine l'indirizzo giusto è Europcar (81,2%) e per quello a lungo Ald automotive (57,8%). Nel car sharing e car pooling vince Enjoy (66,4%) e fra i distributori di benzina ha la meglio Esso (84,2%). Vanno infine segnalati i primi posti di Maestri della Grandine (57,6%) nella "riparazione grandine" e Carglass (83,2%) nella "riparazione parabrezza". - v.d.c.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

AUTO E MOTORI



SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ASSISTENZA POST VENDITA AUTO	651	Nissan	61,9%	=
MEDIA 57,8% ▼	791	Peugeot	58,3%	▼
	821	Jeep	57,9%	▼
ASSISTENZA POST VENDITA MOTO/SCOOTER	456	Piaggio	67,6%	▼
MEDIA 58,1% ▼	678	Yamaha	61,0%	▼
	717	Peugeot	60,0%	▼
	734	Bmw	59,6%	▼
	810	Honda	58,1%	▼
AUTO ONLINE	405	Autoscout24.it	69,2%	=
MEDIA 54,7% ▼	534	Automobile.it	64,7%	=
	697	Noicompriamoauto.it	60,6%	▼
AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE	133	Europcar	81,2%	=
MEDIA 66,7% =	282	Avis	74,9%	=
	290	Hertz	74,4%	=
	426	Maggiore	68,4%	=
AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE/NOLEGGIO FLOTTE AZIENDALI	827	ALD Automotive	57,8%	=
MEDIA 53,3% ▼	842	Carpower Italia	57,5%	▲
	909	ASG Automotive Service Group	56,3%	=
	960	Leasys	55,3%	=
	1042	Arval	53,4%	▼
CAR SHARING E CAR POOLING	481	Enjoy	66,4%	▼
MEDIA 62,1% =	520	BlaBlaCar	65,1%	▼
DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO	77	Esso	84,2%	=
MEDIA 80,2% =	86	Eni	83,8%	=
	107	Q8	82,7%	=
	110	IP (Gruppo API)	82,5%	=
	122	Tamoil	81,8%	=
E-BIKE ASSISTENZA POST VENDITA	503	La Graziella	65,7%	=
MEDIA 54,4% =	535	Piaggio Wi Bike	64,7%	=
	849	Atala	57,4%	=
RIPARAZIONE GRANDINE	834	Maestri della Grandine	57,6%	=
MEDIA 54,4% ▲	863	Il Carroziere Lampo	57,1%	▲
	937	Dottor Grandine	55,8%	=
	957	BallSystem	55,3%	▲
RIPARAZIONE PARABREZZA	98	Carglass	83,2%	=
MEDIA 64,0% ▲	254	Doctorglass	76,5%	=
	455	Vetrocar	67,6%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

I viaggi

Il volo di Lufthansa Malpensa tra i big

MILANO

Via mare spicca il marchio Msc Crociere mentre nel campo dell'ospitalità brilla Holiday Inn. Per la casa confronti settoriali



Carsten Spohr ad Lufthansa

L'assistenza ai viaggiatori in tempi di Covid assume un'importanza particolare ed è così che i primati conseguiti dagli operatori premiati dall'analisi dell'Istituto tedesco qualità e finanza assumono particolare importanza. Nel settore aeroportuale vincono Malpensa (fra i grandi aeroporti, 84,7%), Bari (aeroporti medi-grandi, 77,9%) e Genova (aeroporti regionali, 77,2%). Fra le compagnie aeree i nomi giusti sono quelli di Lufthansa (84,9%) e Vueling (79%) per quel che riguarda le low cost. Via mare spiccano i marchi di Msc Crociere (crociere, 84,2%) e Grandi Navi Veloci (traghetti e navi, 77%), mentre nel campo dell'ospitalità brillano Holiday Inn (hotel economy, 80,9%), Hilton (hotel quality, 80,6%), Alpitour (tour operator, 83,1%) e Valtur (villaggi turistici, 80,7%). Nel settore della casa l'analisi è molto dettagliata: i principali vincitori rispondono al nome di Ideal Standard (arredo bagno, 84,2%), Ikea (arredo casa, 86,3%), Bosch (assistenza cappe e piani cottura, 80%), Samsung (assistenza climatizzatori, 80,3%), Scavolini (assistenza cucine, 80,5%), Philips (assistenza piccoli elettrodomestici, 83,2%), Marazzi (pavimenti e piastrelle, 78%), Divani&Divani (77%) e Vaillant (sistemi di riscaldamento, 79,4%). Per quel che riguarda infine il settore "salute e bellezza" gli indirizzi giusti sono Acqua e Sapone (catene beauty, 89,1%), Amplifon (centri acustici, 65,6%), Dental Pro (centri dentali, 66%), Palestre Italiane (centri fitness, 71,2%), GrandVision (centri ottici, 84,2%). - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

VACANZE E VIAGGI

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
AEROPORTO GRANDI	70	Milano Malpensa	84,7%	=
MEDIA 79,5% =	80	Roma Fiumicino	84,2%	=
	93	Milano Linate	83,5%	=
	139	Venezia	81,0%	=
	140	Bergamo	80,9%	=
AEROPORTI MEDIO GRANDI	211	Bari	77,9%	=
MEDIA 70,9% =	216	Cagliari	77,7%	=
	245	Torino	76,7%	=
	307	Verona	73,6%	=
	355	Olbia	71,3%	=
AEROPORTI REGIONALI	224	Genova	77,2%	▼
MEDIA 65,8% ▼	375	Trieste	70,3%	▼
	420	Trapani	68,8%	=
	438	Lampedusa	68,2%	=
	440	Alghero	68,1%	=
	478	Rimini	66,7%	▼
	484	Pescara	66,4%	=
COMPAGNIE AEREE	66	Lufthansa	84,9%	=
MEDIA 77,4% =	112	Alitalia	82,5%	=
	143	Emirates	80,9%	=
	159	Iberia	80,4%	=
	170	British Airways	79,9%	=
COMPAGNIE AEREE LOW COST	187	Vueling	79,0%	▲
MEDIA 70,9% =	230	Easyjet	77,0%	=
	340	Ryanair	72,0%	=
	341	Blu Air	72,0%	▲
	356	Volotea	71,2%	=
CROCIERE	75	MSC Crociere	84,2%	=
MEDIA 63,8% =	165	Costa Crociere	80,2%	=
	430	Disney Cruise Line	68,4%	=
	537	Norwegian Cruise Line	64,6%	=
HOTEL ECONOMY	145	Holiday Inn	80,9%	▼
MEDIA 74,5% ▼	151	Best Western	80,6%	=
	172	B&B Hotels	79,7%	=
HOTEL QUALITY	152	Hilton	80,6%	=
MEDIA 73,8% ▼	157	Best Western	80,4%	=
	182	NH Hotels	79,1%	=
	252	Sheraton	76,6%	▼
	291	Novotel	74,3%	▼
	297	Mercure	74,0%	▼
TOUR OPERATORS	99	Alpitour	83,1%	=
MEDIA 71,4% =	226	Francoorso	77,0%	▼
	233	Veratour	77,0%	=
	240	I Grandi Viaggi	76,9%	=
	267	Eden Viaggi	75,7%	=
	293	ClubMed	74,2%	▼
TRAGHETTI E NAVI	232	Grandi Navi Veloci	77,0%	=
MEDIA 70,6% =	241	Grimaldi Lines	76,8%	=
	318	Tirrenia	72,9%	=
VILLAGGI TURISTICI	148	Valtur	80,7%	=
MEDIA 69,8% ▼	192	ClubMed	78,8%	=
	363	I Grandi Viaggi	70,9%	=

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SALUTE E BELLEZZA

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
CATENE BEAUTY E PULIZIA	17	Acqua& Sapone	89,1%	▲
MEDIA 75,0% ▲	22	Tigotà	88,7%	=
	105	IperSoap	82,7%	▲
	209	Caddy's	78,0%	▲
	250	Marionnaud	76,6%	=
CENTRI ACUSTICI	508	Amplifon	65,6%	=
MEDIA 54,7% =				
CENTRI DENTALI	495	Dental Pro	66,0%	=
MEDIA 54,3% =	684	Vitaldent	60,9%	=
	739	CareDENT	59,5%	▼
	916	Hdental	56,2%	=
	918	Amicodentista	56,1%	▲
CENTRI FITNESS/PALESTRE	357	Palestre italiane	71,2%	=
MEDIA 63,3% =	388	Virgine Active	70,1%	▲
	555	FitActive	64,2%	=
	582	Curves	63,5%	=
CENTRI OTTICI	79	GrandVision by Avanzi/by Optissimo	84,2%	=
MEDIA 70,8% =	160	Salmoiraghi & Viganò	80,4%	=
	199	VisionOttica	78,5%	=
	313	Centro Ottico Megavision	73,3%	=
COSMETICA NATURALE MONOMARCA	15	L'Erbolario	89,4%	=
MEDIA 83,2% =	31	Bottega Verde	87,7%	=
	84	Yves Rocher	83,9%	=
PROFUMERIE	12	Douglas	89,9%	=
MEDIA 77,6% □	44	Sephora	86,9%	=
	111	Coin	82,5%	=
	123	Kiko	81,8%	=

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

CASA

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ARREDO BAGNO	76	Ideal Standard	84,2%	□
MEDIA 66,6% □	237	Zucchetti	76,9%	□
	359	Grohe	71,1%	□
ARREDO BAGNO ONLINE	692	Deghishop.it	60,8%	=
MEDIA 52,9% ▼	727	Bagnoshop.com	59,7%	▼
	901	Inbagno.it	56,5%	=
	911	Bagno.it	56,3%	=
	940	Dimensionebagno.it	55,7%	▼
	1002	Arredobagno360.it	54,3%	=
	1034	Kvstore.it	53,7%	=
	1055	Diotti.com	53,1%	▼
ARREDO CASA	49	Ikea	86,3%	▲
MEDIA 73,9% =	120	Maison du Monde	82,0%	=
	202	Conforama	78,4%	▲
	208	Mondo Convenienza	78,0%	=
ASSISTENZA CAPPE E PIANI COTTURA	168	Bosch	80,0%	□
MEDIA 60,0% □	191	SMEG	78,8%	□
	472	Faber	66,9%	□
	517	Siemens	65,2%	□
	649	Elica	62,0%	□
ASSISTENZA CLIMATIZZATORI	162	Samsung	80,3%	=
MEDIA 71,4% ▲	263	DeLonghi	75,8%	=
	305	Ariston	73,7%	=
	308	Daikin	73,4%	=
ASSISTENZA CUCINE	155	Scavolini	80,5%	=
MEDIA 67,1% ▲	300	Lube	73,8%	=
	334	Febal	72,1%	▲
	407	Berloni	69,1%	=
	408	Veneta Cucine	69,0%	=
ASSISTENZA ELETTRODOMESTICI	65	Bosch	85,1%	=
MEDIA 78,2% ▲	83	Samsung	83,9%	=
	131	Electrolux	81,2%	▲
	146	LG	80,8%	▲
	176	Whirlpool	79,7%	=
	196	Beko	78,5%	▲
ASSISTENZA PICCOLI ELETTRODOMESTICI	97	Philips	83,2%	=
MEDIA 74,7% ▲	135	Moulinex	81,1%	=
	169	DeLonghi	80,0%	=
	235	SMEG	77,0%	▲
	260	Kenwood	76,1%	=
	276	Vorwerk	75,4%	=
	279	Ariete	75,2%	=
	285	Beko	74,8%	▲
CASE IN LEGNO PREFABBRICATE	643	Costantini	62,1%	=
MEDIA 53,0% =	906	Rubner Haus	56,3%	=
	1018	Wolf Haus	54,0%	▲
	1059	Kampa	53,1%	▲
PAVIMENTI E PIASTRELLE	207	Marazzi	78,0%	▲
MEDIA 62,4% =	403	Ceramiche Iris	69,2%	▲
	432	Ceramiche Casalgrande Padana	68,3%	=
POLTRONE E DIVANI	231	Divani & Divani	77,0%	=
MEDIA 71,4% =	262	Chateaux d'Ax	75,9%	=
	302	Poltrone & Sofà	73,8%	=
SISTEMI DI RISCALDAMENTO	175	Vaillant	79,4%	▲
MEDIA 66,6% =	266	Bosch	75,7%	=
	401	Immergas	69,5%	=
	452	Beretta	67,7%	=
STUFE E CAMINETTI	415	La Nordica Extra Flame	68,9%	□
MEDIA 60,9% □	433	Edilkamin	68,3%	□
	482	Palazzetti	66,4%	□
	630	Ungaro	62,4%	□
VERIFICA E COLLAUDO IMPIANTI	660	ICIM	61,5%	▲
MEDIA 56,4% ▲	709	Normatempo	60,4%	▲
	713	CSDM	60,2%	▲
	725	ICT Genesia	59,8%	=
	779	Eurocert	58,5%	▲

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

BANCHE REGIONALI



SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ABRUZZO	853	BCC di Castiglione M Raimondo/Pianella	57,3%	=
MEDIA 50,4% ▼		899 Banca del Gran Sasso d'Italia, BCC Soc. Coop. per Az.	56,6%	▼
		1004 Banca Popolare di Bari	54,2%	▼
		1114 BCC di Pratola Peligna	51,4%	▼
		1116 BCC Abruzzese	51,4%	▼
BASILICATA	948	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	55,6%	▼
MEDIA 50,8% ▼		1053 BCC di Guardiano di Lavello	53,1%	▼
CALABRIA	971	BCC di Cittanova	55,1%	▲
MEDIA 48,8% =		1090 Credito Cooperativo Centro Calabria	52,2%	▼
		1163 Credito Cooperativo di S. Calogero e Maierato	50,0%	=
CAMPANIA	730	B. Monte Pruno-Cr. Coop. di Faciano, Roscigno e Laurino	59,7%	▼
MEDIA 51,8% =		831 Banca di Credito Popolare	57,6%	=
		993 BCC di Flumeri	54,5%	▲
		1013 BCC di Aquara	54,1%	=
		1054 BCC di Scafati e Cetara	53,1%	▼
EMILIA ROMAGNA	492	Banca Centro Emilia-Credito Cooperativo	66,1%	▼
MEDIA 58,0% =		530 Banca di Imola	64,9%	=
		673 Credito Coop. Ravennate, Forlivese e Imolese	61,2%	▲
		711 Rivierabanca-Cred. Coop. di Rimini e Gradara	60,3%	=
FRIULI VENEZIA GIULIA	828	Banca di Cividale	57,7%	=
MEDIA 51,2% ▼		1061 Credito Cooperativo Friuli	53,0%	=
		1074 Primacassa-Credito Cooperativo Fvg	52,7%	=
		1085 Friulovest Banca-Credito Cooperativo	52,4%	▼
		1124 Banca di Udine-Credito Cooperativo	51,2%	▼
LAZIO	914	Banca Popolare del Lazio	56,2%	=
MEDIA 51,4% ▼		962 BCC di Roma	55,3%	▼
		1001 Banca Centro Lazio-Credito Cooperativo	54,3%	=
		1082 BCC di Anagni	52,5%	=
		1107 BCC dei Colli Albani	51,6%	▼
LIGURIA	724	Banca Popolare di Sondrio	59,8%	▼
MEDIA 51,4% ▼		822 BCC di Alba, Langhe, Roero e del Canavese	57,9%	▼
		1008 BCC di Pianfei e Rocca de' Baldi	54,2%	▼
		1026 B. di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori-Cr. Coop.	53,8%	▼
		1027 Banca Versilia Lunigiana e Garfagnana-Cr. Coop.	53,8%	▼
LOMBARDIA	569	BCC di Milano	63,2%	▼
MEDIA 52,9% ▼		641 Banca Popolare di Sondrio	62,2%	=
		1040 BCC di Brescia	53,4%	=
MARCHE	694	BCC di Recanati e Colmurano	60,6%	=
MEDIA 49,6% =		986 Banca di Ancona e Falconara Marittima-Cr. Coop.	54,8%	=
		1033 Banco Marchigiano-Cr. Coop.	53,7%	=
MOLISE	1064	BCC di Gambatesa	52,9%	▼
MEDIA 50,6% =		1088 Banca Popolare delle Province Molisane	52,2%	=
PIEMONTE	703	Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli-Biverbanca	60,6%	=
MEDIA 52,5% =		731 B. di Caraglio del Cuneese e Riviera dei Fiori-Cr. Coop.	59,7%	▲
		1069 Banca del Piemonte	52,9%	▲
		1077 Cassa di Risparmio di Asti	52,6%	=
		1081 Banca Alpi Marittime-Cred. Coop. Carrù	52,6%	=
PUGLIA	735	Banca Popolare di Puglia e Basilicata	59,6%	▼
MEDIA 51,6% ▼		877 Banca Popolare Pugliese	57,0%	=
		983 BCC di San Giovanni Rotondo	54,8%	=
		1020 BCC di Alberobello e Sammichele di Bari	54,0%	=
		1032 Cassa Rurale e Artigiana di Castellana Grotte-Cr. Coop.	53,8%	▼
SARDEGNA	885	BCC di Cagliari	56,8%	▼
MEDIA 53,6% ▼		893 Banco di Sardegna	56,7%	▼
SICILIA	956	BCC la Riscossa di Regalbuto	55,4%	▼
MEDIA 50,5% ▼		1017 Banca Agricola Popolare di Ragusa	54,1%	=
		1083 BCC San Michele di Caltanissetta e Pietraperzia	52,5%	=
		1100 BCC San Giuseppe di Petralia Sottana	51,9%	▼
		1139 Banca Popolare Sant'Angelo	50,6%	▼
TOSCANA	749	Cassa di Risparmio di Volterra	59,3%	▼
MEDIA 50,9% ▼		758 B. Valdichiana-Cr. Coop. di Chiusi e Montepulciano	59,1%	=
		864 Banca Alta Toscana-Cr. Coop.	57,1%	=
		1117 Banca Cambiano 1884	51,3%	▼
		1118 Banco Fiorentino-Mugello Impruneta Signa-Cr. Coop.	51,3%	▼
TRENTINO ALTO ADIGE	636	Cassa Rurale Alto Garda-BCC	62,3%	▲
MEDIA 51,2% ▼		812 Cassa Rurale Val di Fiemme-BCC	58,1%	▼
		1071 Cassa di Resp. di Bolzano-Sudtiroler Sparkasse AG	52,8%	▼
UMBRIA	557	Cassa di Risparmio di Orvieto	64,1%	=
MEDIA 56,8% ▼				
VALLE D'AOSTA	865	BCC Valdostana-Coop. DeCredit Valdotaïne	57,1%	▼
MEDIA 51,3% ▼				
VENETO	468	Banca Popolare dell'Alto Adige	67,1%	=
MEDIA 53,7% ▼		706 BCC di Venezia, Padova e Rovigo-Banca Annia	60,5%	▼
		850 Cassa Rurale e Artigiana di Brendola-Cr. Coop.	57,4%	▲
		854 B. Patavina Cr. Coop. di S. Elena e Piove di Sacco	57,3%	▼
		866 Banca Adria Colli Euganei -Cr. Coop.	57,1%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

LAVORO E FORMAZIONE



SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
AGENZIE INTERINALI	780	Adecco	58,4%	=
MEDIA 53,1% ▲		806 Randstad	58,1%	▲
		967 Gi Group	55,2%	=
		1016 Manpower	54,1%	=
PORTALI LAVORO ONLINE	532	InfoJobs	64,8%	=
MEDIA 55,5% =		603 Monster	63,1%	=
		609 indeed	62,9%	▲
		728 Jobrapido	59,7%	=
PROFESSIONISTI ONLINE	768	Fazland.com	58,7%	□
MEDIA 52,5% =		774 Twago.it	58,6%	□
		930 Instapro.it	55,8%	□
		1005 Prontopro.it	54,2%	□
SCUOLE DI RECUPERO E DOPOSCUOLA	666	Grandi Scuole	61,3%	▲
MEDIA 55,6% =		846 Unid formazione	57,5%	=
VACANZE STUDIO	439	EF Education First	68,1%	=
MEDIA 59,6% ▼		447 Intercultura	67,9%	=
		515 STS Student Travel Schools	65,3%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Il credito

Intesa, doppio ok Banca Sella cresce

MILANO

Per i circuiti di pagamento primeggia Mastercard mentre nel campo lavoro e formazione spicca il marchio di Adecco



Carlo Messina ad Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo non è a caso la prima banca italiana. Secondo le classifiche stilate dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, l'istituto guidato da Carlo Messina primeggia nel settore "banche con filiali" con un punteggio del 73,2%, nella "consulenza finanziaria banche" (72,2%) e nei mutui (69,7%). Agli altri operatori restano le categorie "trading online", vinta da Banca Sella (70,3%), "circuiti di pagamento", dove primeggia Mastercard (90,2%), "conto corrente multicanale con filiali" che va ad Unicredit (71,3%), "conto corrente digitale" che va ad Hype (74,5%) e il banking online, campo in cui domina Fineco (66,2%). L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha poi condotto una dettagliatissima analisi delle banche regionali, campo in cui la spuntano spesso le Bcc (Abruzzo, Calabria, Lombardia, Marche, Molise, Sardegna, Sicilia e Valle d'Aosta). Le uniche due regioni in cui vince un istituto che ha sede fuori dai confini regionali sono la Liguria, dove ha la meglio la Banca Popolare di Sondrio (59,8%), e il Veneto che registra il primato della Banca Popolare dell'Alto Adige (67,1%). Nel campo "lavoro e formazione" spiccano i nomi di Adecco (58,4%) per quel che riguarda le agenzie interinali, Infojobs (64,8%) per i "portali lavoro online", Fazland.com (58,7%) per i "professionisti online", Ef Education First (68,1%) per le vacanze studio e Grandi Scuole (61,3%) per le "scuole di recupero". - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

BANCHE



SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
BANCHE CON FILIALI	314	Intesa Sanpaolo	73,2%	□
MEDIA 62,8% □		328 Banca Sella	72,7%	□
		344 Unicredit	71,8%	□
		467 Banco BPM	67,1%	□
		471 BPER Banca	66,9%	□
		527 Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	64,9%	□
		552 Credem	64,2%	□
		556 UBI Banca	64,1%	□
BANCA DIGITALE	488	Fineco Bank	66,2%	□
MEDIA 57,2% □		511 CheBanca!	65,5%	□
		559 Mediolanum	64,1%	□
		575 Webank	63,6%	□
		584 ING Italia	63,5%	□
		718 Widiba	60,0%	□
CIRCUITI A PAGAMENTO	5	Mastercard	90,2%	=
MEDIA 74,4% =		6 PagoBANCOMAT	90,1%	=
		33 Visa	87,7%	=
		68 Visa Electron	84,7%	=
		100 Postepay	83,0%	=
		261 Nexi	75,9%	=
CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE	333	Intesa Sanpaolo	72,2%	=
MEDIA 60,9% =		346 Banca Sella	71,8%	=
		349 Unicredit	71,7%	=
		392 Fineco Bank	69,9%	=
		545 Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	64,4%	=
		569 BPER Banca	63,8%	n.d.
		594 Mediolanum	63,2%	=
		633 CheBanca!	62,3%	▼
		679 Crédit Agricole Italia	61,0%	=
		686 Deutsche Bank	60,9%	▲
CONTO CORRENTE DIGITALE	288	Hype	74,5%	□
MEDIA 56,8% □		540 Fineco Bank	64,5%	□
		547 CheBanca!	64,4%	□
		600 ING Italia	63,1%	□
		642 N26	62,1%	□
		793 Mediolanum	58,3%	□
		813 Buddybank	58,1%	□
CONTO CORRENTE MULTICANALE CON FILIALI	354	Unicredit	71,3%	□
MEDIA 62,5% □		374 Banco BPM	70,3%	□
		378 Intesa Sanpaolo	70,3%	□
		504 Banca Nazionale del Lavoro (BNL)	65,7%	□
		514 UBI Banca	65,4%	□
		625 Banca Sella	62,5%	□
MUTUO	396	Intesa Sanpaolo	69,7%	□
MEDIA 57,4% □		598 UBI Banca	63,2%	□
		647 Unicredit	62,0%	□
		720 BPER Banca	60,0%	□
		721 Crédit Agricole Italia	60,0%	□
		807 Deutsche Bank	58,1%	□
TRADING ONLINE BANCHE	379	Banca Sella	70,3%	=
MEDIA 55,8% ▼		402 ING Italia	69,4%	=
		664 Fineco Bank	61,4%	▼
		802 Mediolanum	58,3%	▼
		838 Webank	57,6%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Electronica e telefonia

La scalata WindTre Conferma Samsung

MILANO

Il primato arriva per le performance nelle categorie Internet Adsl e negozi. Chicco trionfa nel lifestyle e shopping. Bene anche H&M



Jeffrey Hedberg ad WindTre



Helena Helmersson ad H&M

Fra gli internet provider (tecnologia Adsl) ottiene la palma d'oro WindTre con un gradimento della clienti di 59,1%, per un soffio davanti a Tim (58,4%), seguito da Fastweb (56,9%). Le cose cambiano se si guarda ai provider che utilizzano il sistema satellitare: In questo ambito la società più attenta ai propri clienti è Open Sky (60,8%), seguito da Eolo (58,6%). "I provider offrono un servizio con un alto contenuto tecnologico dove non è facile soddisfare pienamente i clienti", commenta lo studio dell'it-qt. Per il servizio vissuto dai clienti nei negozi di telefonia mobile prevale di nuovo WindTre, il brand di CK Hutchison in Italia (65,9%), con Tim in seconda posizione (64,4%). Nella "telefonia mobile virtuale" che riguarda gli operatori senza propria rete prevale CoopVoce che arriva quasi al 70%, seguita da ho.mobile (68%) e Kena Mobile (63,5%).

I punteggi salgono, e di molto, se ci si sposta nell'assistenza per i dispositivi elettronici. Samsung guida ben tre classifiche: quella dell'assistenza smartphone con un ottimo 84,2%, quella dell'assistenza tv (84,5%) e stampanti (82,2%). La concorrenza è molto agguerrita soprattutto per quel che riguarda i telefonini. Huawei occupa la seconda posizione con l'82% e Sony la terza (80,2%). Per le stampanti e le tv il secondo miglior indirizzo è Philips, rispettivamente con un punteggio di 78,2% e 79,5%. I risultati più alti sono però quelle delle catene di negozi con Unieuro che arriva all'85,8%, MediaWorld all'85,5% ed Expert all'83,9%.

Anche le migliori performance all'interno del settore tecnologico impallidiscono però di fronte a quelle del comparto "lifestyle e shopping". Qui il marchio Chicco conferma di avere un ottimo servizio clienti occupando la prima posizione sia nella classifica "abbigliamento e prodotti infanzia", dove ottiene un punteggio di 88,6%, sia in quella "negozi di giocattoli" (90,5%). Va poi segnalato il risultato di H&M che vince sia nell'abbigliamento donna (87,3%) che nell'abbigliamento uomo (87,5%), mentre nei vestiti per bambini la spunta Original Marines (87,7%). Ci sono poi gli altissimi punteggi di Samsonite (90,1%) nel settore "borse e valigie" e di Calzedonia (90,5%), che è il migliore fra i negozi di intimo per assistenza ai clienti.

Vanno infine registrate le vittorie di Swarovski (89,5%) per la gioielleria e di Decathlon (85,7%) fra i negozi sportivi. Per quel che riguarda le calzature Timberland (89,9%) si lascia indietro la concorrenza fra i negozi monomarca, mentre Bata (81,5%) lo fa fra quelli multimarca. Da ultimo ci sono i successi di Wype (72,8%) fra i negozi di sigarette elettroniche e di La Playa (65,5%) per quel che riguarda i centri estetici.

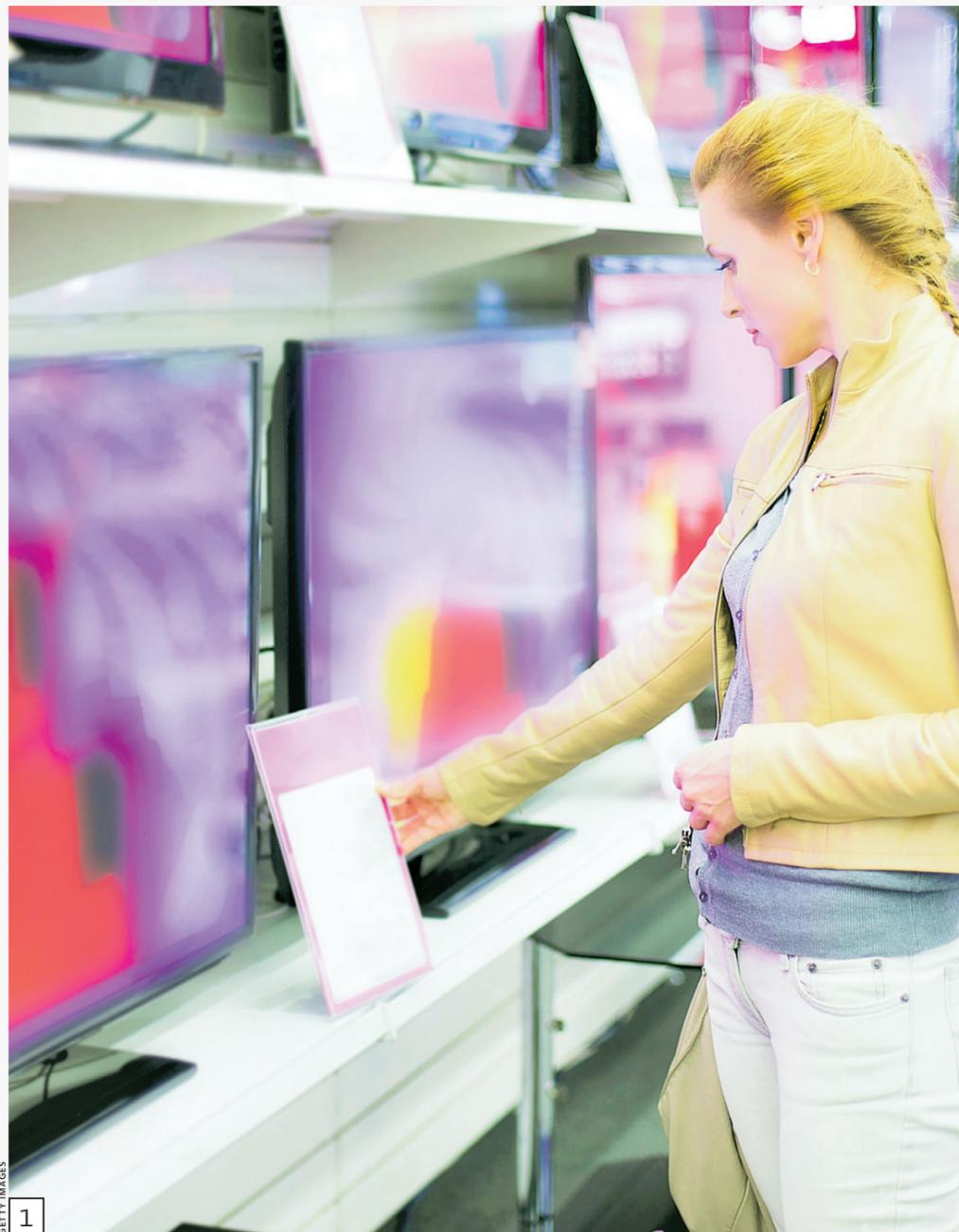
I negozi dedicati a telefonia, media e tecnologia sono tra i più apprezzati

© RIPRODUZIONE RISERVATA

TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ADSL	757	WindTre	59,1%	=
MEDIA 55,3% =	782	TIM	58,4%	=
	881	Fastweb	56,9%	=
	920	Cheapnet	56,1%	=
	946	Vodafone	55,6%	=
ASSISTENZA SMARTPHONE	78	Samsung	84,2%	□
MEDIA 71,2% □	118	Huawei	82,0%	□
	163	Sony	80,2%	□
	215	Apple	77,7%	□
	225	Asus	77,1%	□
	270	LG	75,5%	□
	326	Xiaomi	72,7%	□
	351	Motorola	71,5%	□
ASSISTENZA STAMPANTI	115	Hp	82,2%	=
MEDIA 75,8% ▼	204	Canon	78,2%	=
	221	Epson	77,4%	=
ASSISTENZA TV	72	Samsung	84,5%	□
MEDIA 70,5% □	174	Philips	79,5%	□
	178	LG	79,3%	□
	335	Panasonic	72,1%	□
CATENE NEGOZI DI ELETTRONICA	55	Unieuro	85,8%	□
MEDIA 83,8% ▼	61	MediaWorld	85,5%	□
	85	Expert	83,9%	□
INTERNET SATELLITARE/RADIO	691	Open Sky	60,8%	=
MEDIA 54,2% □	776	Eolo	58,6%	▼
	996	Cheapnet	54,5%	▲
PUNTI VENDITA TELEFONIA	498	WindTre	65,9%	□
MEDIA 62,5% =	546	TIM	64,4%	=
TELEFONIA MOBILE VIRTUALE	397	CoopVoce	69,7%	=
MEDIA 60,3% ▼	443	ho. Mobile	68,0%	□
	585	Kena Mobile	63,5%	□

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO



GETTY IMAGES

LIFESTYLE E SHOPPING

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ABBIGLIAMENTO E PRODOTTI INFANZIA	23	Chicco	88,6%	□
MEDIA 78,0% □	24	Prénatal	88,6%	□
	124	Bimbostore	81,7%	□
ABBIGLIAMENTO BAMBINI	30	Original Marines	87,7%	□
MEDIA 83,1% □	56	Brums	85,8%	□
ABBIGLIAMENTO DONNA	38	H&M	87,3%	□
MEDIA 77,5% □	69	Zara	84,7%	□
	90	Primark	83,7%	□
	95	Mango	83,3%	□
	103	Kiabi	82,9%	□
	134	Terranova	81,1%	□
	186	Camomilla	79,0%	□
ABBIGLIAMENTO UOMO	36	H&M	87,5%	□
MEDIA 75,5% □	57	Zara	85,8%	□
	147	Kiabi	80,8%	□
BORSE E VALIGIE	7	Samsonite	90,1%	□
MEDIA 84,6% □	32	Eastpak	87,7%	□
	37	Carpisa	87,4%	□
	60	Roncato	85,6%	□
CATENE NEGOZIO INTIMO	3	Calzedonia	90,5%	=
MEDIA 85,6% =	9	Intimissimi	90,0%	=
	34	Tezenis	87,6%	=
	41	Lovable	87,0%	▲
	46	Yamamay	86,7%	=
CENTRI ESTETICI E ABBRONZATURA	510	La Playa	65,5%	=
MEDIA 61,9% =	579	K2 Chocolate	63,6%	=
NEGOZI GIOCATTOLI	2	Chicco	90,5%	=
MEDIA 87,5% =	13	Lego Store	89,7%	=
	21	Toys Center	88,7%	=
	28	Disney Store	88,2%	=
GIOIELLERIA	14	Swarovski	89,5%	=
MEDIA 81,3% ▲	18	Brosway	88,9%	=
	27	Stroili	88,3%	=
	40	Pandora	87,0%	=
	62	Damiani	85,2%	=
	126	Bluespirit	81,5%	=
NEGOZI ARTICOLI E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO	58	Decathlon	85,7%	=
MEDIA 76,3% ▼	101	Sport Cisalfa	83,0%	=
	248	Intersport	76,7%	=
NEGOZI CALZATURE MONOMARCA	10	Timberland	89,9%	=
MEDIA 81,6% =	29	Geox	87,9%	▲
	109	Nero Giardini	82,6%	=
NEGOZI CALZATURE MULTIMARCA	127	Bata	81,5%	=
MEDIA 76,4% =	171	Pittarosso	79,9%	=
	247	Deichmann	76,7%	=
NEGOZI SIGARETTE ELETTRONICHE	324	Wype	72,8%	=
MEDIA 64,7% =	414	Smooke	68,9%	=
	513	Smokie's	65,4%	▼

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

TEMPO LIBERO

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
ACQUARI	16	Acquario di Genova	89,3%	▲
MEDIA 68,1% =	317	Acquario di Cattolica	73,1%	=
CENTRI DI BRICOLAGE	35	Leroy Merlin	87,5%	=
MEDIA 78,3% =	39	Bricocenter	87,0%	=
	42	Bricoman	87,0%	=
	63	Brico io	85,2%	=
	94	Bricofer	83,5%	=
	96	OBI	83,2%	=
GELATERIE	205	Grom	78,2%	=
MEDIA 70,2% =	210	La Romana	78,0%	=
	273	Crema e Cioccolato	75,4%	=
PARCHI ACQUATICI	104	Aquafan di Riccione	82,9%	=
MEDIA 68,1% ▼	117	Zoomarine	82,1%	=
	345	Caneva Acquapark (Lazise)	71,8%	▼
	361	Acquasplash (Lignano Sabbiadoro, Udine)	71,0%	=
	370	Etnaland Acquapark (Catania)	70,5%	=
PARCHI DIVERIMENTO	4	Gardaland	90,3%	=
MEDIA 78,7% =	8	Italia in miniatura	90,0%	=
	43	Mirabilandia	86,9%	=
	128	Cinecittà World	81,4%	▲
	177	Oltremare di Riccione	79,4%	=
RISTORAZIONE DA VIAGGIO	132	Autogrill	81,2%	=
MEDIA 76,3% =	179	Chef Express	79,3%	▲
VENDITA ARTICOLI DA GOLF	903	Golf 2.0 megastore	56,5%	=
MEDIA 51,0% ▼				

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SERVIZI, FORNITORI & IMMOBILI

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
AGENZIE IMMOBILIARI	574	Tecnocasa	63,7%	=
MEDIA 55,9% =	742	Frimm	59,4%	=
	841	Re/Max	57,6%	=
FOOD DELIVERY	25	JustEat	88,5%	▲
MEDIA 76,5% ▲	153	Deliveroo	80,6%	▲
LAVANDERIA SELF SERVICE	287	Lavagettone	74,6%	▲
MEDIA 64,0% ▲	310	Bluwash	73,4%	▲
	348	Express Wash	71,7%	▲
	549	Speedywash	64,4%	=
LUCE E GAS	295	Enel	74,0%	□
MEDIA 59,3% =	485	Eni	66,4%	□
	497	Engie	65,9%	□
	563	Hera	63,9%	□
	571	A2a	63,8%	□
	572	E.On	63,7%	□
	580	Duferco	63,6%	□
	687	Edison	60,9%	□
PORTALI IMMOBILIARI	198	Immobiliare.it	78,5%	=
MEDIA 67,7% =	239	Idealista.it	76,9%	=
	253	Casa.it	76,6%	=
SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	50	DHL	86,2%	=
MEDIA 82,6% □	91	UPS	83,6%	=
SPEDIZIONE FIORI A DOMICILIO	129	Interflora.it	81,2%	=
MEDIA 64,9% ▼	217	Euroflora.com	77,7%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

SPESA E SHOPPING ONLINE

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
E-COMMERCE/MARKETPLACE	1	Amazon	90,7%	=
MEDIA 70,3% =	53	Ebay	86,1%	=
	119	Eprice	82,0%	=
	312	Alibaba	73,3%	=
CATENE IPERMERCATI	45	Ipercoop	86,8%	=
MEDIA 80,1% =	51	Auchan	86,1%	=
	54	Conad Ipermercato	86,0%	=
	102	Carrefour	83,0%	=
	113	Iper La grande	82,4%	=
	161	Bennet	80,3%	=
CATENE NEGOZI BIOLOGICI	88	Natura Si	83,7%	=
MEDIA 66,9% =	306	Mela VerdeBio	73,7%	=
PET SHOP	73	Arcaplanet	84,3%	=
MEDIA 71,8% =	88	Zooplanet	78,9%	=
	201	Maxi Zoo	78,4%	=
	238	L'Isola dei Tesori	76,9%	=
SPESA ONLINE	149	Coop	80,7%	=
MEDIA 71,4% =	166	Auchan	80,2%	=
	167	Esselunga	80,1%	=
	249	Conad	76,6%	=
	280	Carrefour	75,2%	=
SUPERMERCATI	11	Conad	89,9%	=
MEDIA 83,3% =	20	Esselunga	88,8%	=
	26	Coop	88,3%	=
	64	Famila	85,2%	=
	71	Despar	84,5%	=
SUPERMERCATI CONVENIENTI	47	Eurospin	86,7%	=
MEDIA 77,0% =	48	Lidl	86,5%	=
	74	MD	84,3%	=
	183	Penny Market	79,1%	=

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO

Servizi finanziari

Così Moneyfarm va oltre le banche

O rientrarsi nel campo dei servizi finanziari sta diventando sempre più difficile vista l'abbondanza dell'offerta. Se prima era tutto concentrato nel settore bancario, adesso si stanno moltiplicando gli operatori non bancari soprattutto nel campo dei pagamenti. Per orientarsi in questo settore viene quindi molto utile la guida dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza che per la consulenza finanziaria indipendente mette in cima alla classifica Moneyfarm (65,8%), per i fondi pensioni aperti Allianz (75,4%), per il mobile payment PayPal (88,9%) e per il pagamento dei bollettini SisalPay (84,8%). Intesa Sanpaolo vince nel campo della "pensione integrativa" (75,8%), mentre Generali non teme rivali per la rete di agenti assicurativi (78,7%). Fra i tanti vincitori di questo settore vanno ancora segnalati Fca Auto (servizi finanziari auto, 74,2%), Banca Generali (reti consulenti finanziari, 70,5%) e Facile.it, utile per comparare i mutui online (70,2%). - m.fr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

FINANZA

SETTORE	RANK '20	COMPAGNIA	PUNTEGGIO 2020	TREND '19-'20
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	562	Cometa	64,0%	□
MEDIA 54,7% □	762	Prestito 24	58,8%	□
	833	Inlinea S	57,6%	□
	845	I.F.Group	57,5%	□
	872	Signor Prestito	57,0%	□
COMPARAZIONE MUTUI ONLINE	385	Facile.it	70,2%	▲
MEDIA 58,1% =	581	MutuiSupermarket.it	63,6%	=
	605	Mutui.it	63,1%	▲
	615	MutuiOnline	62,9%	=
CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE	500	Moneyfarm	65,8%	=
MEDIA 54,5% =	578	AcomeA	63,6%	▲
	794	M&G Consulting	58,3%	=
FONDI PENSIONE (aperti)	275	Allianz	75,4%	=
MEDIA 60,7% ▼	416	Generali	68,9%	=
	448	UnipolSai	67,8%	=
	554	IntesaSanpaolo Vita	64,2%	▼
	616	AXA	62,9%	=
MEDIAZIONE CREDITIZIA	738	24 Finance	59,6%	□
MEDIA 53,9% □	823	Collexion Mediazioni	57,9%	□
	835	Kiron Partner	57,6%	□
	867	Bfs Partners	57,1%	□
	902	Fincontatto	56,5%	□
	933	Primo Network	55,8%	□
	949	We-Unit Group	55,6%	□
	958	Prestito Felice	55,3%	□
MOBILE PAYMENT	19	PayPal	88,9%	=
MEDIA 70,7% =	194	Google Pay	78,7%	▲
	197	Nexi Pay	78,5%	=
	265	Apple Pay	75,7%	=
	352	Samsung Pay	71,5%	=
	364	Satispay	70,8%	=
PAGAMENTI BOLLETTINI	67	SisalPay	84,8%	=
MEDIA 67,9% =	150	Lis Paga/Lottomatica	80,7%	=
	246	Coop	76,7%	=
PENSIONE INTEGRATIVA	264	Intesa Sanpaolo Vita	75,8%	=
MEDIA 65,0% =	343	Allianz	71,9%	=
	377	Poste Vita	70,3%	=
	384	Alleanza Assicurazioni	70,2%	□
	454	Generali	67,6%	▼
	465	UnipolSai	67,3%	=
	475	AXA	66,7%	▲
PORTALI COMPARAZIONE ONLINE	213	Facile.it	77,8%	=
MEDIA 63,4% =	251	Segugio.it	76,6%	=
	494	SosTariffe.it	66,1%	▼
PRESTITI PRIVATI ALLE IMPRESE	756	October (Lendix)	59,2%	▲
MEDIA 53,6% ▲	924	Borsa del Credito	56,0%	=
	925	Credimi	56,0%	=
RETE AGENTI ASSICURATIVI	193	Generali	78,7%	=
MEDIA 68,2% =	337	Allianz	72,1%	=
	353	AXA	71,4%	=
	360	UnipolSai	71,1%	=
	417	Zurich Insurance	68,9%	▼
	434	Cattolica Assicurazioni	68,2%	=
RETI CONSULENTI FINANZIARI	369	Banca Generali	70,5%	=
MEDIA 63,0% =	490	Banca Mediolanum	66,2%	▲
	518	Allianz Bank	65,2%	=
	607	Azimut	63,0%	▲
ROBO-ADVISOR	627	RoboBox (Online SIM)	62,5%	=
MEDIA 55,9% =	676	Moneyfarm	61,1%	=
	783	Gimme5 (AcomeA)	58,4%	▲
	876	Oval Money	57,0%	=
	929	Tinaba (Banca Profilo)	55,9%	=
SERVIZI FINANZIARI AUTO	292	FCA Bank	74,2%	▲
MEDIA 66,7% ▲	299	Toyota Financial Services	73,8%	▲
	350	Audi Financial Services	71,7%	▲
	435	Finrenault	68,2%	▲
	460	Volkswagen Financial Services	67,5%	=
SOCIAL LENDING	1072	Younited Credit	52,8%	=
MEDIA 49,4% ▲	1112	Prestiamoci	51,4%	=
SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA	653	General Mutua	61,8%	=
MEDIA 55,1% =	781	Mutua Mba	58,4%	=
	797	Mutua Cesare Pozzo	58,3%	=
TRASFERIMENTI DENARO ONLINE	52	Paypal	86,1%	=
MEDIA 64,6% ▲	87	Postepay	83,7%	=
	298	Western Union	74,0%	▲
	442	Tinaba	68,0%	▲
	449	MoneyGram	67,7%	▲
	522	Skrill	65,0%	=
	528	Satispay	64,9%	▲

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e grigio le aziende TOP SERVIZIO