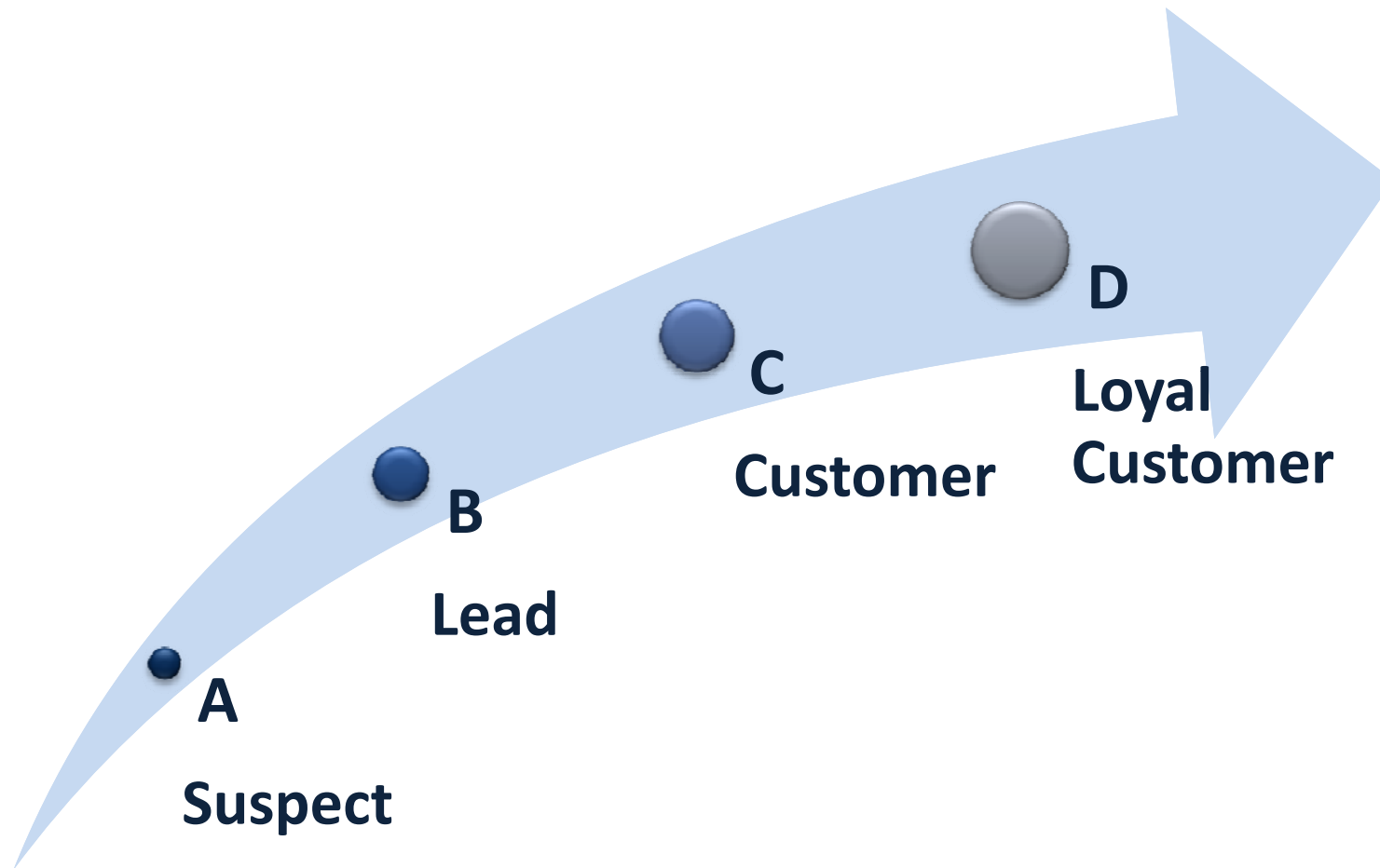




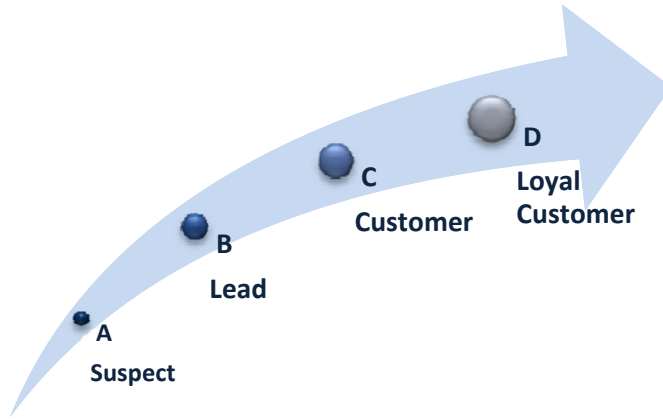
**E-MAIL MARKETING E CUSTOMER SATISFACTION INDEX
LE SOLUZIONI PER UN MARKETING CHE SA "ASCOLTARE"**

Per crescere, migliorare, fidelizzare.

Di cosa parliamo...



Convertire un Customer in "Loyal Customer"



Obiettivo cliente fedele...

Cliente
soddisfatto

=

Cliente fedele



NO!



Misure tradizionali non rivelano la realtà?

➤ 1997, il tasso di soddisfazione era ottimo = **IBM – 7 Miliardi \$**



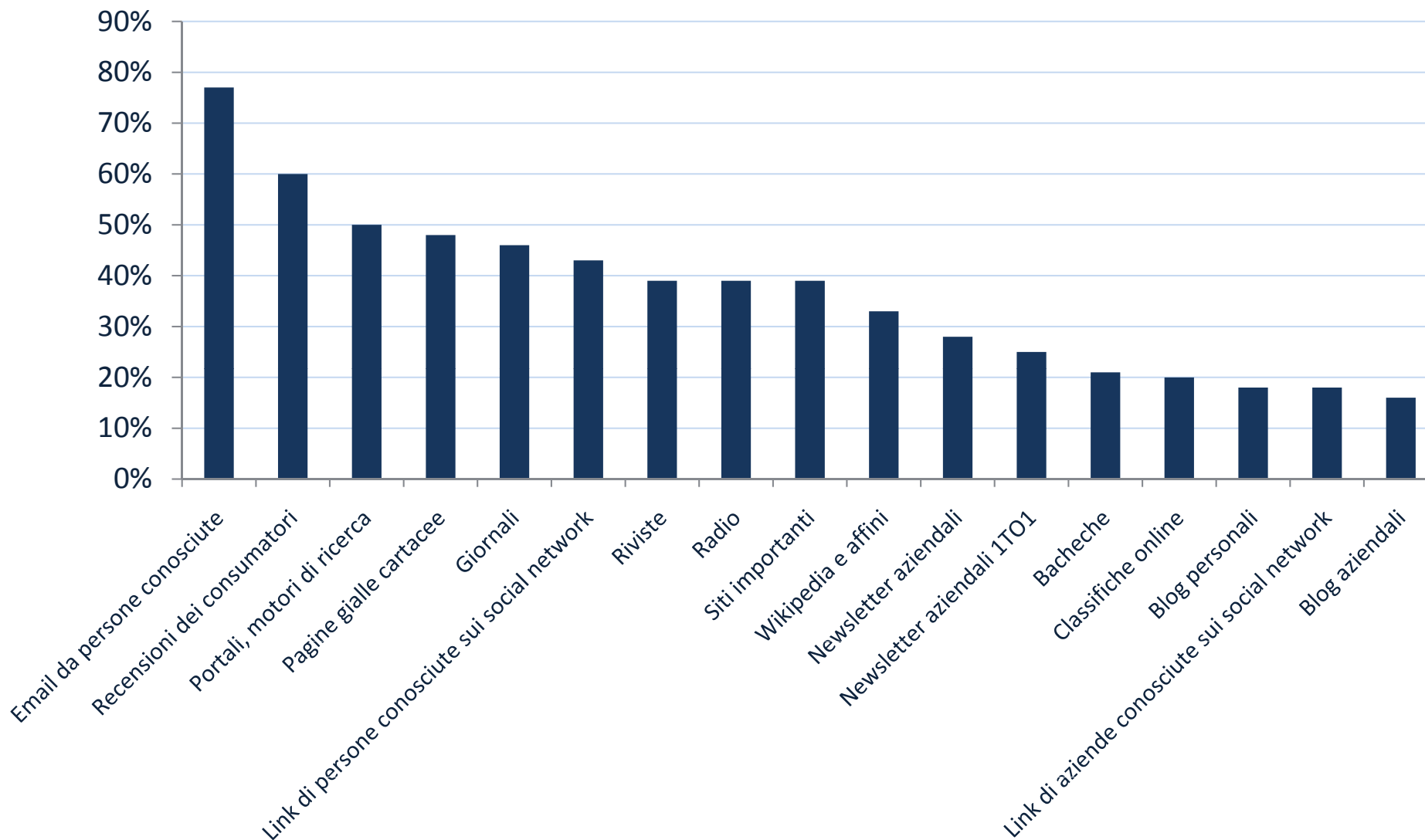
Il mercato cambia, anche la percezione del valore...



➤ Quanto sei soddisfatto?

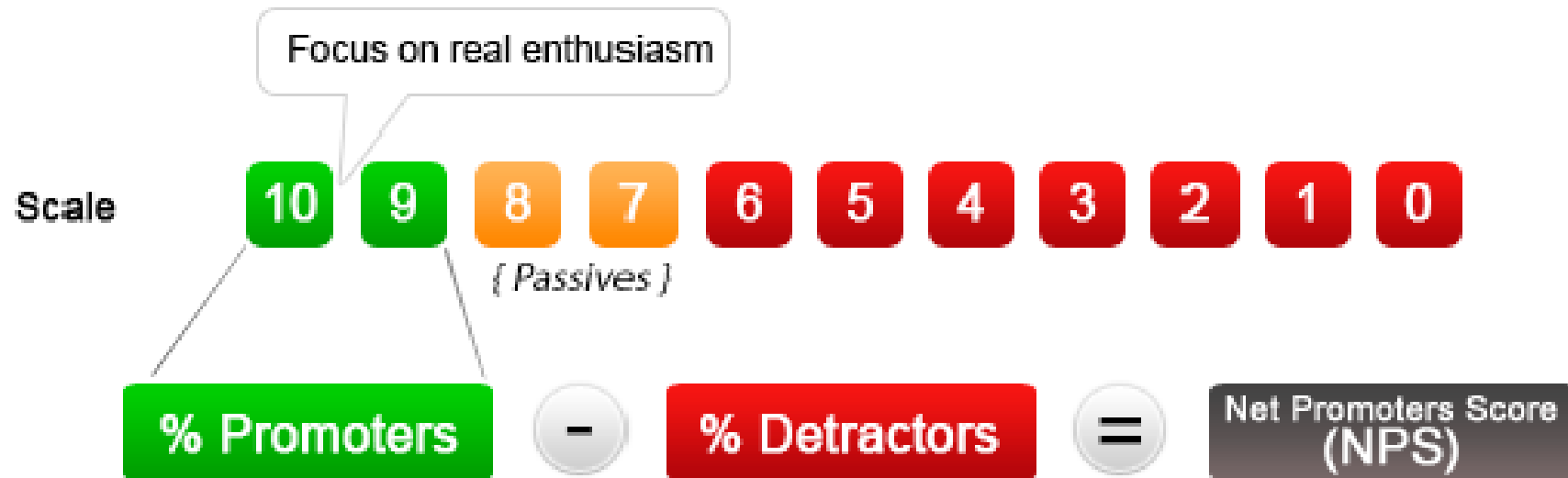
➤ Quanto ci consiglieresti ad un amico?

Il Giudizio di un conoscente vale di più



Fonte: Forrester research da Economy

CSI - Net Promoter Score - La sintesi



➤ I "Promoters", afferma Reichheld, sono l'asset più importante dell'impresa, sono il fondamento per la crescita...

CSI - Key Performance Indicators

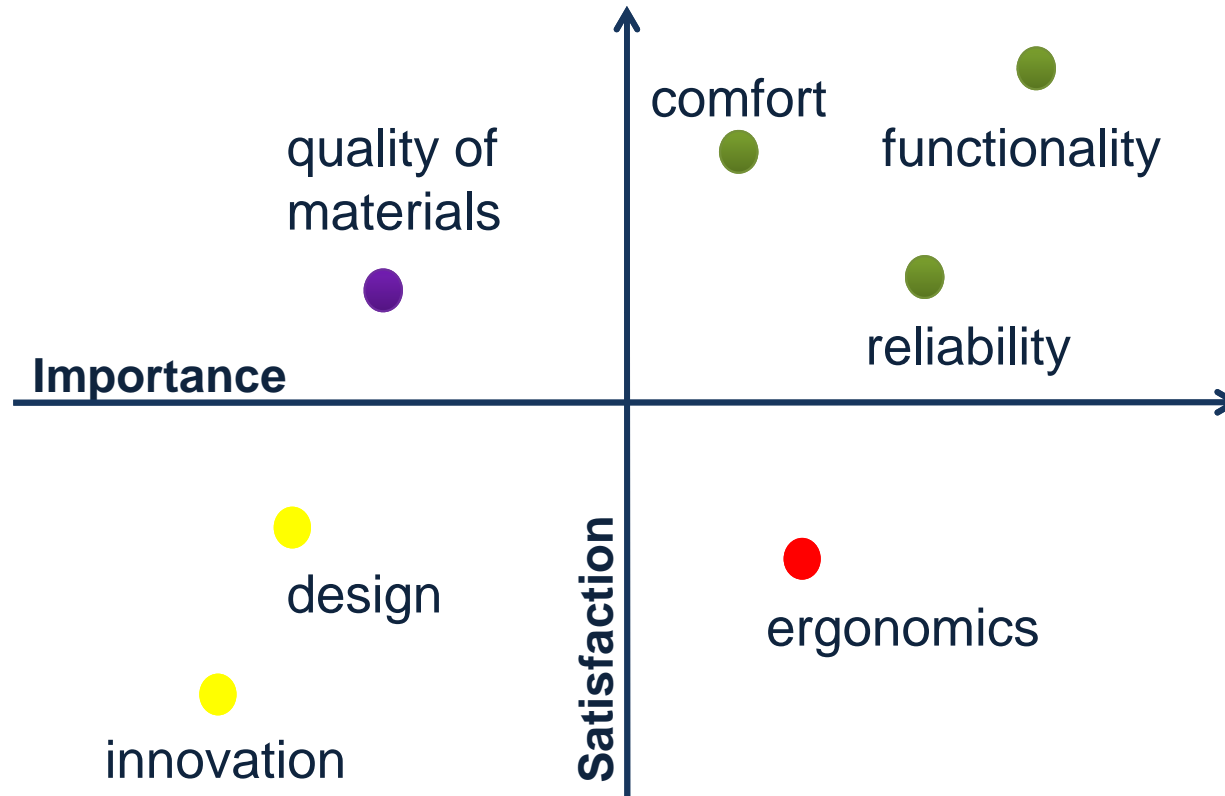


Soddisfazione

NPS

Clienti critici

CSI - Le priorità



CSI - Mirare l'analisi

Data selection criteria

GEO-AREA PRODUCT CUSTOMER BASE

(select All)
 Italy
 Spain
 Greece
 Germany
 Area 1
 Area 2
 USA
 Other

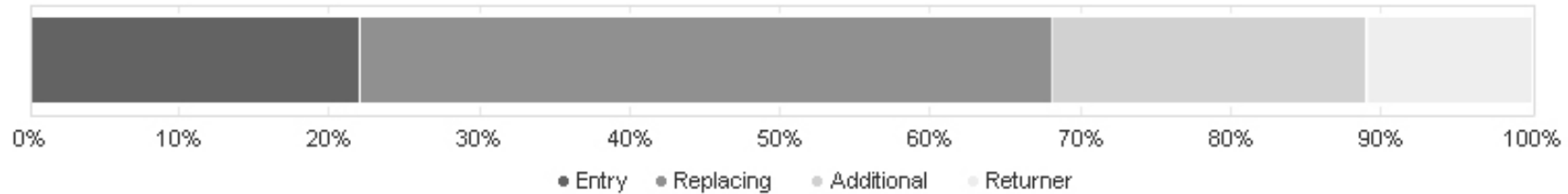
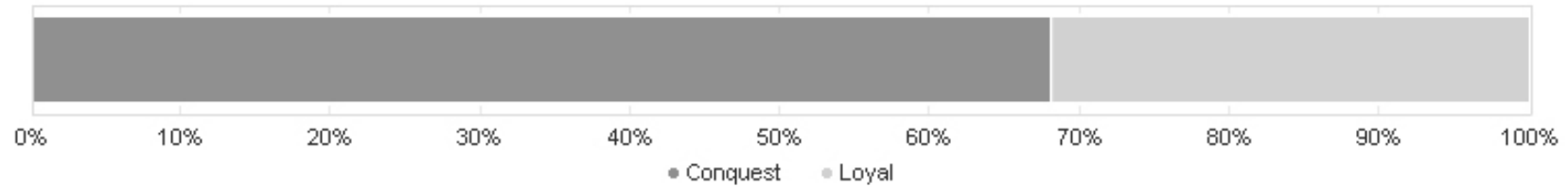
PERIOD

◀ July,2008 ▶ ◀ October,2009 ▶

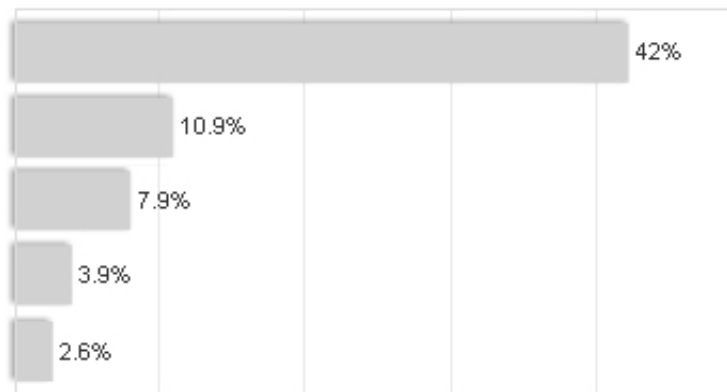
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5					1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30	31			25	26	27	28	29	30	31

CSI - Drill down

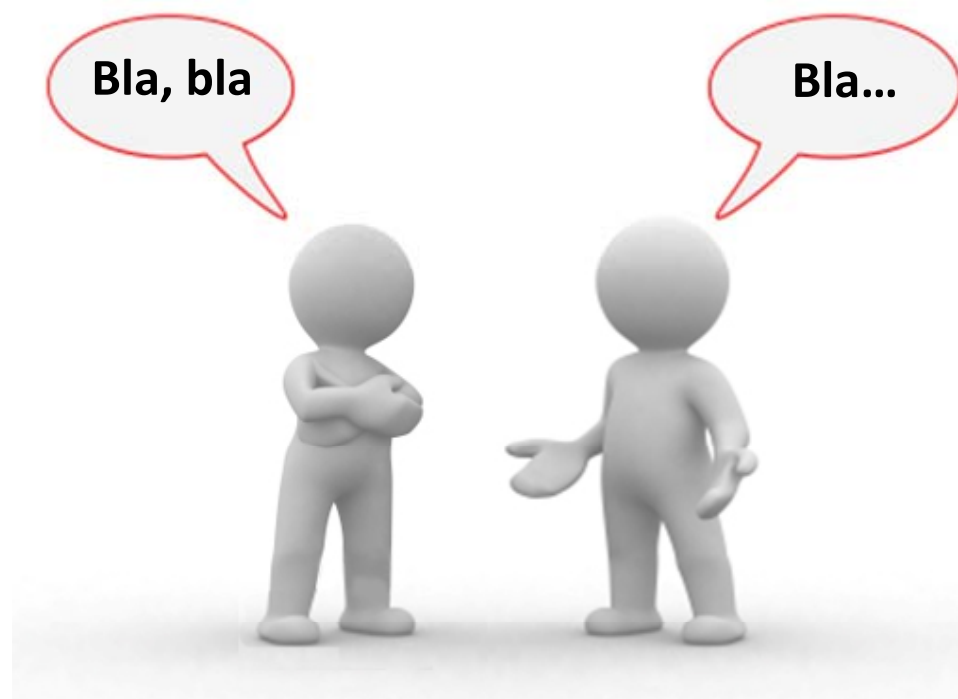
Conquest Rate



Detail on hesitations



CSI - Il Dialogo è necessario

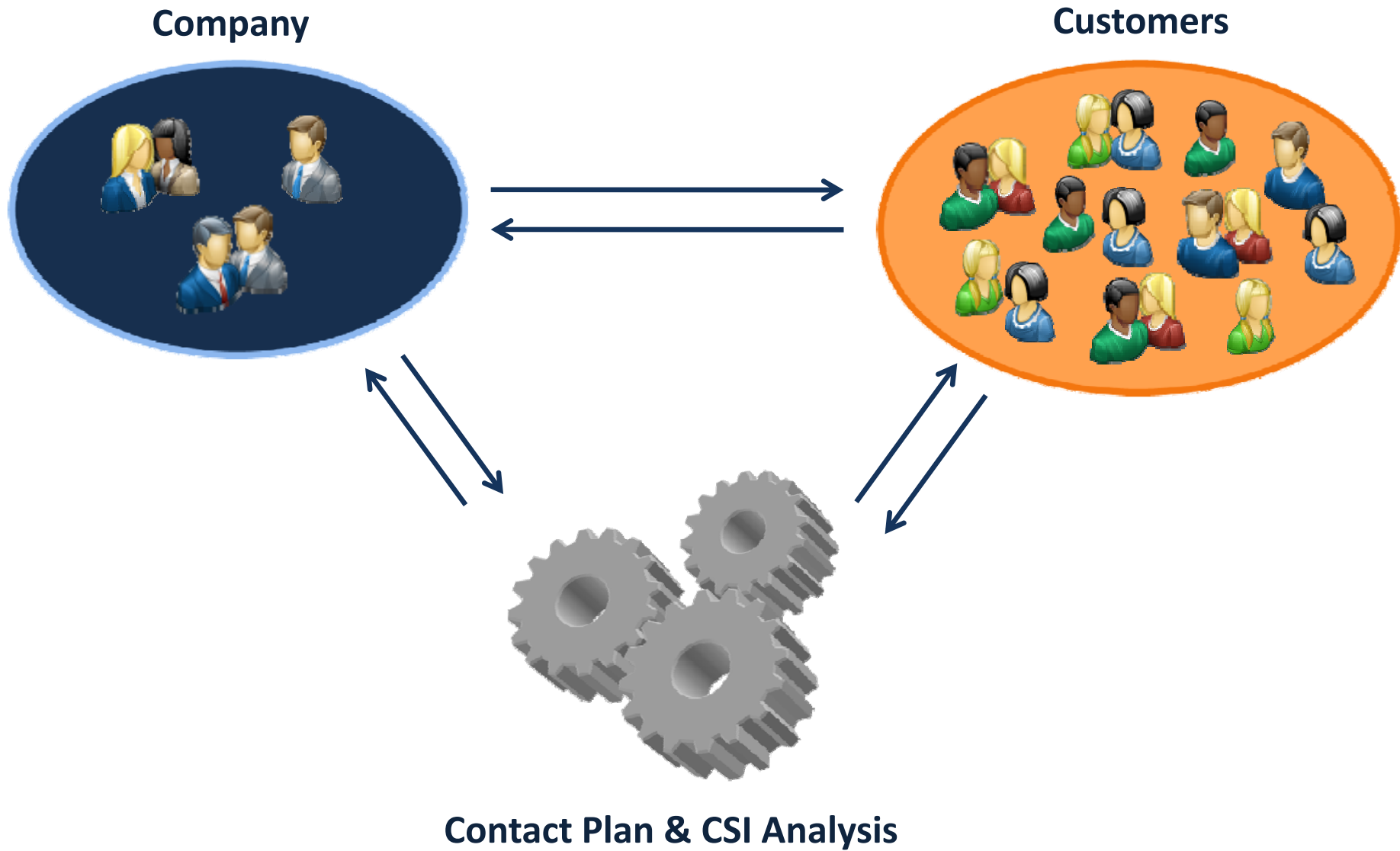


Dialogare

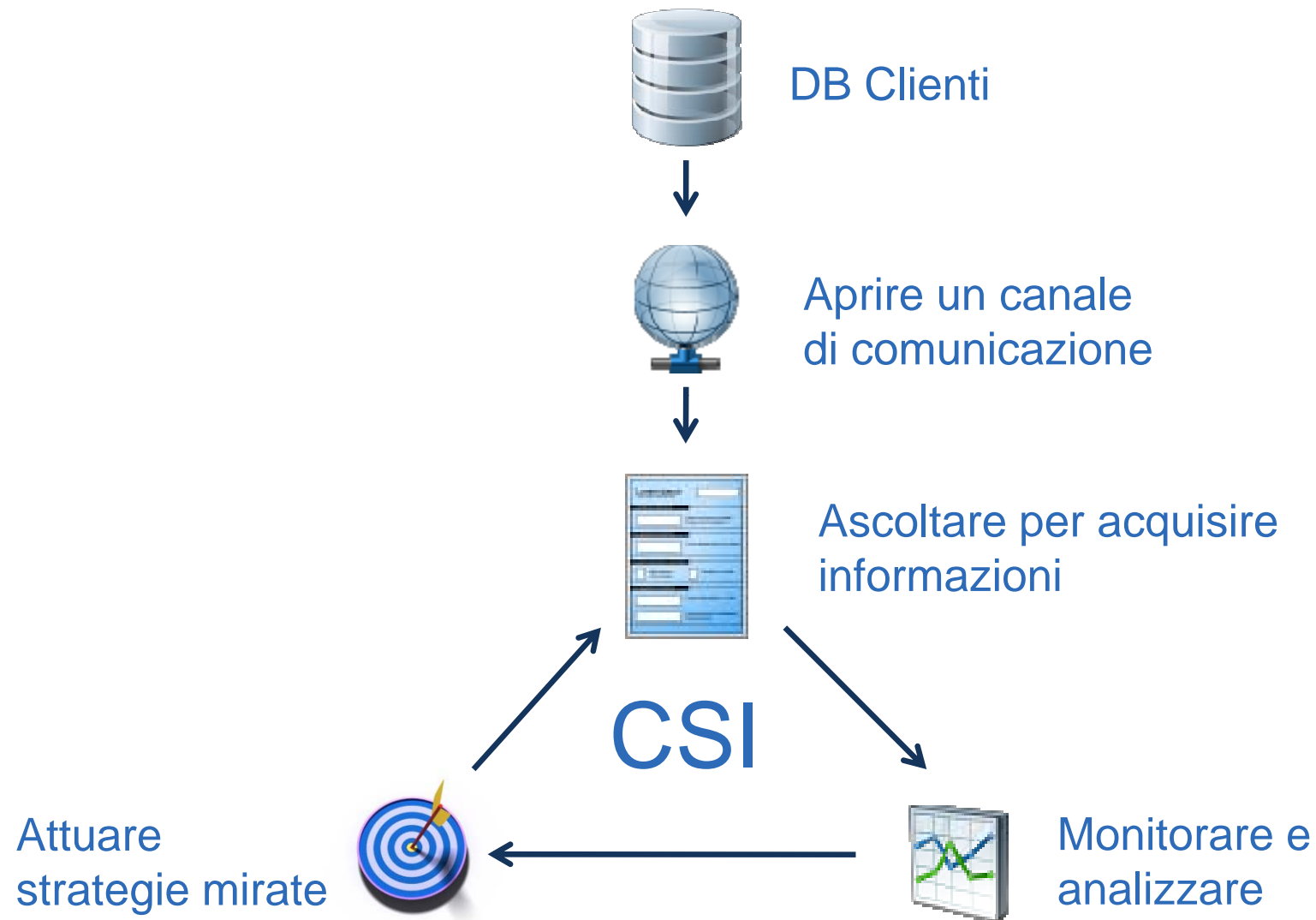
➤ Il cliente risponde se percepisce di essere ascoltato...



Un modello sinergico...



Contact Plan & CSI Analysis

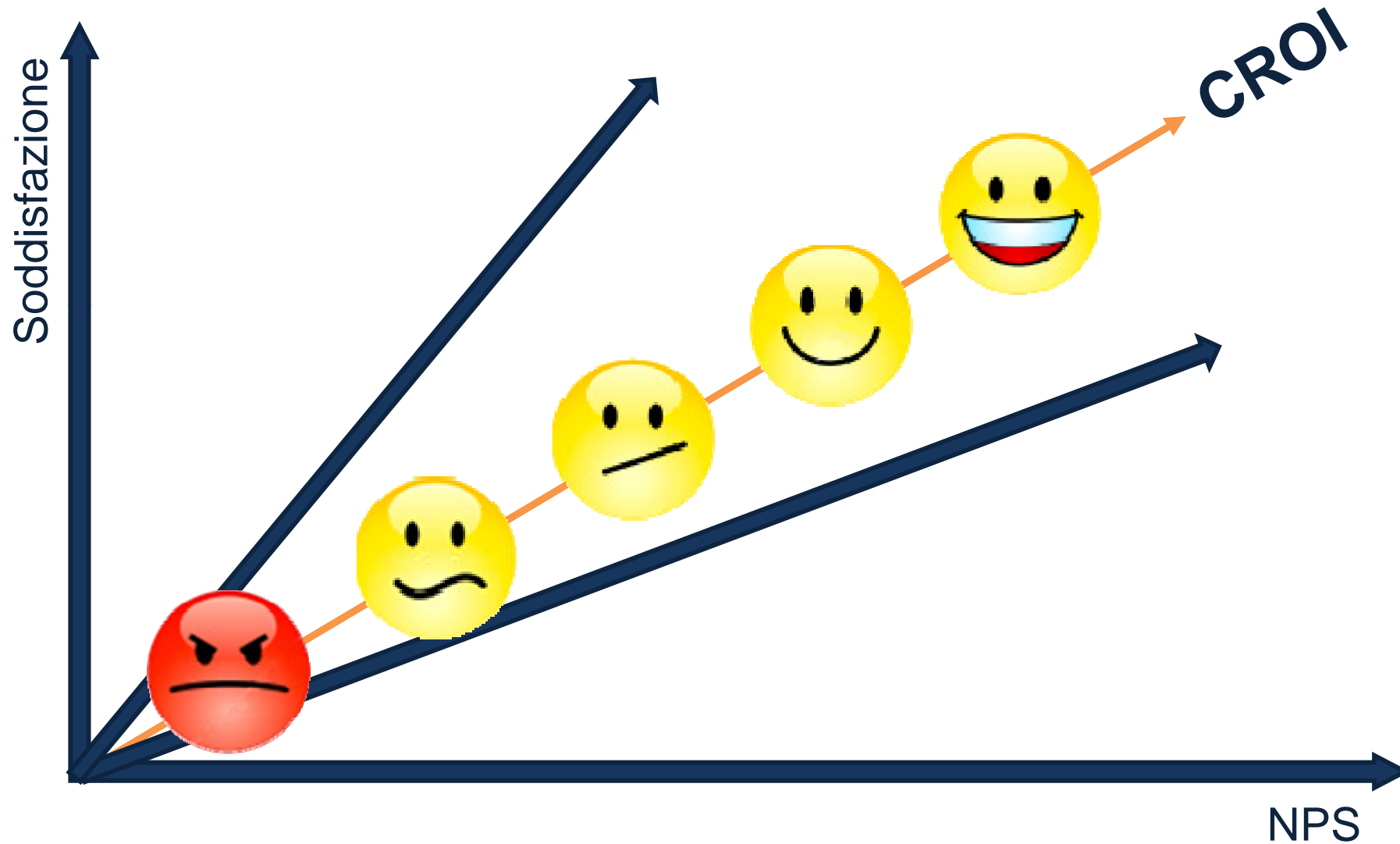


Un esempio di Contact Plan



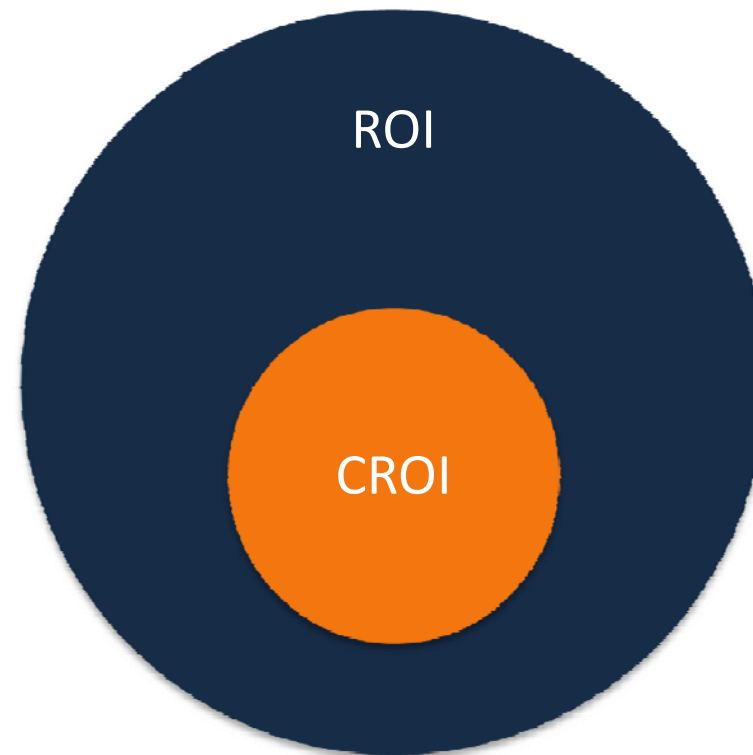
Un progetto di ricerca

❖ CROI Customer Return of Investment



Un progetto di ricerca

- Un modello tecnico per un orientamento customercentrico



Chi sono? Maurizio Fionda CEO



Alcuni clienti

Automotive



Financial Services



Retail & Manufacturing



Brand companies

DOLCE & GABBANA



Public services



MagNews. Progetti da Leader.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Maurizio Fionda
CEO

maurizio.fionda@diennea.com

 **MagNews**
E-mail Marketing Solutions by  **diennea**

Viale G. Marconi 30/14 – 48018 Faenza (RA) – ITALY

Via Conservatorio 22 – 20122 Milano (MI) – ITALY

Via G. Savonarola 21 – 00195 Roma (RM) – ITALY

Tel. (+39) 0546 697007 – Fax (+39) 0546 399913

www.magnews.it • info@magnews.it