

Quali sono le attese dei clienti e in quali aree si concentrano? Quali sono le aree di maggior e minore soddisfazione?
Quali sono le aree prioritarie di intervento? Qual è il punto di vista delle aziende erogatrici del servizio?
Quale è la diversità di valutazione rispetto alla percezione del cliente?

La partecipazione all'evento è gratuita e riservata ai dirigenti associati in regola con il versamento degli appositi contributi.
Per iscriversi www.cfmt.it
Per un contatto diretto: Angela Cozza - acozza@cfmt.it - 02.5406311



**ITALIANI
RASSEGNA TI?**

**IL NORD EST VINCE LA SFIDA
DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Mercoledì, 2 marzo 2011

Ore 16.30

Padova, PadovaFiere, via Tommaseo, 59



Cfmt, visto il ruolo privilegiato che ha nel cogliere le esigenze di imprese e manager, ha dato vita all'Osservatorio sul Terziario, una struttura permanente che ha l'obiettivo di fungere da punto di riferimento per gli operatori del settore. L'Osservatorio permanente sul Terziario nasce per supportare i manager promuovendo lo sviluppo e la diffusione, all'interno del settore di una cultura dei servizi, tramite il monitoraggio dei fenomeni più significativi che si stanno manifestando in Italia e all'estero.

Una delle prime iniziative promosse dall'Osservatorio è stata la messa a punto dell'indagine sulla Customer Satisfaction dei Servizi in Italia. L'indagine ha come scopo principale quello di analizzare il livello di soddisfazione dell'utente nei confronti dei servizi, con specifico riferimento ai settori del Terziario, privato (commercio al dettaglio, grande distribuzione, turismo, servizi di viabilità, banche ed assicurazioni, cultura e wellness) e pubblico (sanità ed assistenza, servizi di pubblica utilità, trasporti).

L'indagine sulla Customer Satisfaction nei Servizi in Italia, promossa dal Cfmt e realizzata da CFI Group, giunta alla sua quinta edizione è tesa a conoscere l'opinione dei "protagonisti" - oltre ai 6064 utenti sono stati intervistati anche 410 manager di aziende dei servizi - per capire la situazione attuale e confrontarla con le precedenti rilevazioni.

Partendo dall'indagine sulla Customer Satisfaction a livello nazionale saranno messi a fuoco i più importanti risultati che riguardano il territorio del Nord Est, asse portante dello scenario economico del nostro paese, che hanno evidenziato il più elevato incremento della soddisfazione complessiva rispetto al 2008.

Programma dell'incontro

ITALIANI RASSEGNA TI?

IL NORD EST VINCE LA SFIDA DELLA CUSTOMER SATISFACTION

16.15 **Registrazione partecipanti**

16.30 **Apertura dei lavori**

Pietro Luigi Giacomon *Presidente Manageritalia Padova*

Giuseppe Truglia *Presidente Cfmt*

16.45 **La Customer Satisfaction nei Servizi in Italia e nel Nord Est
presentazione dei risultati della ricerca CFI Group per Cfmt**

Michelangelo Patron *Direttore Generale Cfmt*

Simone Pizzoglio *Direttore Generale CFI Group*

17.15 **Il Nord Est vince la sfida della Customer Satisfaction**

Coordina: Sebastiano Barisoni *Caporedattore News Radio24*

Marino Finozzi *Assessore Regionale al Turismo e Commercio estero Regione del Veneto**

Alberto Lalli *Direttore Scientifico del Centro Studi Termali Pietro d'Abano*

Fabio Pampani *Direttore Generale OVS Industry*

Fortunato Rao *Direttore Generale Ulss n. 16 Padova*

Alessandro Sgaravatti *Amministratore Unionlido*

19.30 **Conclusione dei lavori**

Fernando Zilio *Presidente Confcommercio Padova*

** in attesa di conferma*