

dossier qualità e finanza

[LA FORMULA]

Bollino blu, il sigillo che aumenta la credibilità



Milano
L'Istituto tedesco "Qualità e Finanza" torna con un ampio studio sul servizio in Italia: 675 aziende di 89 diversi settori dell'economia analizzate. E nuovi sigilli di qualità in oro per chi offre la migliore prestazione. I sigilli, conosciuti come "bollini blu", possono essere impiegati dalle aziende come strumento per aumentare la credibilità.

Il sondaggio (metodo Cawi) è rappresentativo della popolazione: oltre 133.000 giudizi. I dati sono stati raccolti tra agosto-settembre e sono gli stessi clienti, attra-

verso un sondaggio online, ad assegnare i sigilli blu alle aziende in gara con il più alto livello di servizio.

Per ciascuno degli 89 mercati analizzati è stato calcolato un punteggio Ses sul servizio medio, 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".

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Felici del servizio, la spesa è ok gli italiani amano lo shopping

GIUNTA ORMAI ALLA QUARTA EDIZIONE, SI ALLARGA LA RICERCA DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA CHE MISURA IL GRADIMENTO DEI CLIENTI NEI CONFRONTI DELLE AZIENDE. LE RETI COMMERCIALI SONO AL TOP PERCHÉ SUCCEDE? LO SPIEGA IL DG CHRISTIAN BIEKER

Vito de Ceglia

Milano

Cosa spinge un consumatore a diventare un cliente fedele di un'azienda? Quasi sempre la risposta è un ottimo servizio, dal primo atto all'assistenza postvendita. A quanto pare - secondo gli italiani - l'azienda che riesce più di altre a soddisfare questi requisiti continua ad essere Amazon, il big dell'e-commerce a livello globale, che conquista il 1° posto per il 3° anno consecutivo. Il trend conferma che i consumatori italiani rimangono sempre molto soddisfatti del servizio vissuto con lo shopping online, settore in cui è presente un'alta standardizzazione delle prestazioni erogate.

Il parco di divertimenti Italia in miniatura recupera e segue al 2° posto, con un punteggio di oltre l'84%. Intimissimi, gruppo Calzedonia, lo ritroviamo in 3° posizione. Merita attenzione poi il 4° gradino occupato da Paypal, attiva nel mercato dei pagamenti e trasferimenti di denaro digitali. A premiarla è la semplicità d'uso e la sicurezza garantita che tutela sia gli acquirenti - perché copre l'intero importo d'acquisto in caso di mancata o errata consegna - sia i venditori perché garantisce una protezione contro perdite da reclami per pagamenti fraudolenti o oggetti non ricevuti. A ruota segue Booking che è ancora nella top 5, seguito dal colosso della cosmetica naturale L'Erborario.

Sono questi i primi risultati che emergono dal report "Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2017/2018", la più ampia indagine sul livello del servizio offerto dalle aziende nel nostro Paese. L'analisi realizzata dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza - leader europeo nella analisi di mercato in Paesi come Germania, Francia, Olanda e Spagna -, si sviluppa in cooperazione con l'Università Goethe di Francoforte.

L'ultima indagine si presenta in Italia nella sua 4° edizione, la 2° realizzata in sinergia con Affari e Finanza (la 1° risale al 31 ottobre 2016). Ma quella di que-

Top 10 settori

Rank '17	Settore	Macro	Ses medio 2017	Var. '17-'16
1	NEGOZI DI INTIMO	SHOPPING	85,9%	+2,5%
2	SOCIETÀ DI SPEDIZIONE	TEMPO LIBERO	83,4%	-0,4%
3	GRANDI MAGAZZINI	SHOPPING	81,8%	+4,5%
4	COSMESI NATURALE MONOMARCA	SALUTE & BELLEZZA	81,6%	+2,4%
5	NEGOZI DI ELETTRONICA	SPESA	81,3%	+4,7%
6	NEGOZI DI ABBIGLIAMENTO	SHOPPING	80,7%	+2,4%
7	AEROPORTI GRANDI	VACANZE & VIAGGI	79,2%	-0,2%
8	SUPERMERCATI DISCOUNT	SPESA	79,2%	+3,5%
9	CATENE SUPERMERCATI	SPESA	79,2%	-1,0%
10	CENTRI DI BRICOLAGE	TEMPO LIBERO	79,0%	-2,9%



Quello dei negozi di intimo è il settore a più alto tasso di gradimento. Guadagnano punti percentuali pure altre reti di negozi

st'anno è ancora più estesa rispetto alle precedenti perché sottopone il servizio di 675 aziende di 89 diversi settori dell'economia a oltre 133.000 giudizi di italiani. I dati sono stati raccolti tra agosto-settembre e sono gli stessi clienti, coinvolti in un sondaggio rappresentativo online, ad assegnare i sigilli blu alle aziende in gara con il più alto livello di servizio.

Pertanto, l'indagine presenta non solo quelle aziende che si distinguono all'interno del proprio settore di appartenenza per

il livello di servizio offerto ai clienti, ma si propone anche di confrontare i diversi settori dell'economia italiana individuando quelli che soddisfano al meglio le attese dei consumatori. L'analisi, pubblicata ogni anno, rappresenta infine un incentivo per tutte le aziende e i mercati in Italia a migliorarsi nell'erogazione dei servizi.

Ma quali sono i settori che riescono a soddisfare al meglio le aspettative sul servizio dei consumatori italiani? Per ben tre volte - riporta l'indagine - è lo

shopping ad apparire nella top 10. Per essere precisi, al primo, terzo e al sesto di 89 posizioni. Sul podio della classifica troviamo, infatti, i negozi di intimo con 2,5 punti percentuali in più rispetto al 2016 in termini di apprezzamento da parte dei clienti. L'argento va alle società che si occupano di spedizioni e il bronzo ai grandi magazzini, come Coin e Rinascente.

Perché? «Se osserviamo l'indagine, notiamo che a vincere sono mercati raggruppabili in categorie quali: il tempo libero

Anche quest'anno Amazon sbaraglia tutte le altre aziende italiane quanto a qualità del servizio. Così secondo il giudizio dei consumatori

grado di esprimere un chiaro giudizio sul servizio dell'azienda. Da un'ulteriore comparazione tra tedeschi e italiani emerge che i primi sono meno soddisfatti dei secondi. A dirlo è il punteggio Ses medio calcolato per la Germania nell'ultima edizione di Campioni del Servizio. In Italia il Ses medio risulta pari al 63%. In Germania al 57,4%. Le motivazioni possono essere 2. La prima è che siano le aziende italiane ad erogare un servizio migliore di quelle tedesche, soddisfacendo meglio i consumatori. L'altra è che il tedesco medio sia più esigente di quello italiano, esprimendo un giudizio più critico sul servizio vissuto quindi. (v.d.c.)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

(negozi di bricolage), la spesa (supermercati) e i viaggi (grandi aeroporti) - risponde il direttore dell'Istituto, Christian Bieker -. Non troviamo, invece, settori che hanno a che fare, ad esempio, con la finanza o servizi erogati per la salute: vedi cliniche dentali e centri estetici. È sicuramente più semplice, soddisfare un cliente in un negozio di abbigliamento, piuttosto che in una filiale bancaria».

In effetti, le aspettative di un consumatore che vuole investire i propri risparmi o acquistare un prodotto assicurativo sono spesso più difficili da soddisfare rispetto a chi vuole acquistare un capo di abbigliamento. «Si tratta anche di scelte con un impatto temporale medio-lungo», puntualizza Bieker. I settori della finanza compaiono, infatti, per la prima volta in classifica solo al 41esimo posto con le reti di agenti assicurativi. Interessante è anche vedere quali sono i mercati che sono riusciti a migliorare rispetto all'anno scorso. Sembra che ad essere apprezzati particolarmente siano i supermercati discount, che aiutano le famiglie italiane a risparmiare sulla spesa quotidiana. E ancora: troviamo i discount anche nella top 10, all'8° posto, con 3 punti percentuali in più rispetto al 2016.

«Escludendo i nuovi settori aggiunti quest'anno, ad esempio quello dei pagamenti e trasferimenti di denaro digitale, possiamo affermare che il livello di soddisfazione medio degli italiani è leggermente migliorato. Se invece guardiamo il livello rispetto a tutte le aziende coinvolte nell'indagine quest'anno, notiamo un decremento di oltre 2 punti percentuali arrivando a un punteggio medio Ses (Service experience score) di 63,2%», osserva il direttore.

A questo punto, l'indagine sottolinea che sono solo alcuni tra i 19 nuovi mercati introdotti a non aver ancora conquistato il cuore degli italiani. Un esempio è il "social lending", ossia il prestito sociale tra privati, che occupa l'ultima posizione in classifica. In penultima, troviamo i "robo-advisor", piattaforme digitali che forniscono consulenza finanziaria automatizzata per l'investimento del risparmio. «Si tratta di settori della nuova finanza digitalizzata, "fintech", che suscitano ancora dubbi e incertezze tra gli italiani, come ad esempio anche l'home sharing (78esimo posto)», conclude Bieker.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

(IL SONDAGGIO)

L'indagine si basa sugli indici di soddisfazione e di fidelizzazione

I consumatori sono stati coinvolti in un sondaggio online (Computer Assisted Web Interviewing), rappresentativo della popolazione italiana per età, sesso e regione. A loro è stata posta una prima domanda: se sono stati negli ultimi 3 anni, o lo sono tuttora, clienti delle aziende comprese nel panel analizzato. Ai consumatori che hanno risposto sì, è stata fatta anche la seconda domanda: «Ha ricevuto un servizio molto buono dall'azienda x/y?». Dalle risposte ottenute viene calcolata la quota percentuale dei clienti che ha valutato il servizio di ciascuna azienda. Questo indice è chiamato Service experience score (Ses), un gradimento della fidelizzazione dei clienti in

Il mito del low cost si avvia al tramonto per i clienti ha più valore l'assistenza

SUL FRONTE DEL RISPARMIO OBBIA VINCE SPESSE IL COMMERCE. LE AZIENDE SONO CHIAMATE A ADDEBITARE SULL'INTELLIGENZA DELLA FORNITURA E NON A CERCARE IL PREZZO PIÙ BASSO. LE RETI DI PUNTI VENDITA DI PROSSIMITÀ, SOTTO ARTICOLOAZIONE CHE SI MONITORANO PER VECCHIA ALLA NECESSITÀ DEL CONSUMATORE

Christian Berman

Il «no-to-do» economy ha già fatto centro. Adesso i consumatori e i rivenditori si scontrano di nuovo. Dopo un decennio vissuto all'insegna del mito del low cost, hanno preso il sopravvento i punti vendita di prossimità. Le aziende riprendono la competitività a partire dal servizio. Si scoprono gli risparmi vincenti (quasi sempre ricominciando con le cose vecchie a domandare). Non è un caso che le reti di prossimità siano le più apprezzate secondo l'Indagine del Futuro. Perché? Qual è quella che sconvolgerà in una rete di punti vendita accessibili al consumatore, sempre più vicini al consumatore e alle esigenze? Voci in galassia: il negozio di prossimità e il centro di prossimità. In Italia, il centro di prossimità è il centro di prossimità. In Italia, il centro di prossimità è il centro di prossimità.

Milano

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Tempo libero

Trionfa Amazon, ma il web perde smalto

IL GIGANTE DELLE VENDITE ONLINE HA UN PUNTO PERCENTUALE IN MENO DI UN ANNO FA. BENE MA IN CALO PURE BOOKING.COM E ZALANDO. ACCADE PERCHÉ SULLO STESSO TERRENO ORA COMPETONO ANCHE MOLTE IMPRESE TRADIZIONALI

Stefania Aoi

Milano

Per il terzo anno consecutivo è Amazon a trionfare tra le aziende più amate dagli italiani. Questa realtà dello shopping online ottiene un 93 per cento di gradimento, perdendo un punto percentuale rispetto all'anno scorso, ma restando sulla cresta dell'onda dalla quale ha travolto tutti i concorrenti.

Ben 675 le società che hanno partecipato al sondaggio dell'Istituto Tedesco Qualità, rimettendosi al giudizio di 133mila consumatori, tra lo scorso agosto e settembre. Continua a restare nelle prime quindici posizioni, e quindi tra i campioni del servizio, anche un'altra azienda dello shopping online come Booking.com, che però scivola dal secondo posto del 2016 al quinto di quest'anno con un 88,8 per cento di gradimento. Così Zalando, che era in ottava posizione e arretra in quindicesima (87,1 per cento).

Sembra, insomma, che le aziende dello Webshopping online abbiano perso smalto rispetto all'edizione precedente. Forse perché ormai sullo stesso terreno stanno competendo un po' tutte le aziende, anche quelle più tradizionali ormai stanno innovando. Comunque vanno sempre meglio delle aziende del settore viaggi e vacanze che nemmeno figurano tra i campioni del servizio. Come del resto quelle del settore lavoro e formazione, che restano ultime per gradimento, forse perché finiscono per catalizzare le frustrazioni degli italiani per via di una mancanza di lavoro nel Belpaese, le agenzie interinali, che non superano il 57 per cento di gradimento, con Randstad che ottiene i migliori risultati. Lasciandosi alle spalle Openjobsmetis (55,9 per cento) e Gi Group (53,9).

Web&shopping online. Oltre ai campioni del servizio, buone performance, in questo settore le offrono anche aziende come Mediaworld.it (elettronica online), che con un 86 per cento di gradimento batte nel suo stesso settore Unieuro (83,3 per cento). E E-bay (e-commerce) con un 85,5 per cento che lascia indietro di 3 punti percentuali Subito.it (82,6). Proibeshop, primaggia invece nel settore della vendita di biciclette online (58,1 per cento). TrovaPrezzi è il top tra i comparatori di prezzi online (76,6 per cento). Centrooticomegavision supera tutti gli altri negozi di ottica online (76,9 per cento). Tinder è imbattibile tra i portali di incontri (60 per cento). Iperbimbo.it è il primo per il commercio di prodotti per l'infanzia online (78,1 per cento). Tra le realtà col più basso indice di gradimento in questo comparto, ecco invece Wine-shop, un'enoteca online, che raggiunge il 50 per cento.

Viaggi e Vacanze. In questo mondo chi va più forte di tutti è Alpitour, che per i suoi servizi di tour operator ottiene un gradimento dell'87 per cento, mentre per quelli dei suoi villaggi turistici arriva all'85, sbaragliando la concorrenza Valtur e ClubMed. Tra i grandi aeroporti batte tutti Malpensa che ottiene un gradimento dell'82,4 per cento. Tra i

Vacanze & viaggi

	Compagnia	Punteggio 2017	Trend '16-'17
 AEROPORTI GRANDI	MILANO MALPENSA	82,4%	=
	BERGAMO	80,9%	=
	MILANO LINATE	80,3%	=
	media settore	79,2%	=
 AEROPORTI MEDUM	BOLOGNA	83,1%	▲
	TORINO	74,0%	=
	ROMA CIAMPINO	73,4%	=
	media settore	70,7%	=
 CAR SHARING	CAR2GO	69,5%	□
	ENJOY	67,4%	□
	media settore	63,1%	□
 COMPAGNIE AEREE	LUFTHANSA	79,9%	=
	BRITISH AIRWAYS	74,4%	=
	AIR FRANCE	74,0%	▼
	ALITALIA	73,7%	=
	media settore	71,7%	▲
 COMPAGNIE AEREE LOW COST	EASYJET	79,0%	=
	RYANAIR	73,1%	=
	MERIDIANA	70,9%	=
	VUELING	68,6%	▲
	media settore	64,3%	▼
 CROCIERE	MSC	82,3%	=
	COSTA CROCIERE	78,2%	▼
	CARNIVAL	63,8%	▼
	ROYAL CARIBBEAN	58,0%	▼
	media settore	55,9%	▼
 HOTEL ECONOMY	BEST WESTERN	80,5%	=
	B&B HOTELS	79,6%	▲
	HOLIDAY INN	79,1%	=
	media settore	73,1%	▲
 HOTEL QUALITY	HILTON	81,6%	=
	SHERATON	78,7%	▲
	NH HOTELS	78,2%	=
	MERCURE	74,8%	=
	media settore	71,8%	=
 PORTALI HOTEL ONLINE	TRIVAGO.IT	82,4%	□
	ITALIAN.HOSTELWORLD.COM	58,0%	□
	media settore	57,7%	□
 TOUR OPERATOR	ALPITOUR	87,0%	=
	FRANCOROSSO	81,3%	=
	EDEN VIAGGI	75,9%	=
	VERATOUR	74,7%	=
	media settore	71,9%	▼
 TRAGHETTI E NAVI	MOBY	77,1%	=
	GRIMALDI LINES	76,4%	=
	GRANDI NAVI VELOCI (GNV)	73,0%	=
	media settore	71,1%	=

(LA CURIOSITÀ)

Viaggi, alto gradimento per gli aeroporti

In media l'indice di gradimento più alto nella categoria Viaggi e vacanze è andata alla categoria grandi aeroporti. Queste grandi scatolette fornite di bar, negozi, da esplorare mentre si aspetta che sia ora di partire per chissà quale destinazione, sembrano essere in grado di soddisfare le aspettative degli italiani. I grandi aeroporti, si piazzano in settima posizione, tra i settori meglio organizzati per far fronte alle esigenze del cliente viaggiatore, con un indice del 79,2 per cento di apprezzamento, praticamente stabili rispetto all'anno scorso quando raggiungevano il 79,3 per cento. Tra l'altro sono l'unica categoria del settore Viaggi e vacanze a far parte della classifica dei migliori quindici comparti che soddisfano il consumatore di quest'anno. Anche nella categoria Web&shopping online, compaiono in graduatoria solo i servizi di e-commerce. Infatti, nonostante Amazon riscuota enorme successo, questo comparto non è tra quelli che quest'anno riscuote più successo. Il suo gradimento è del 76,1 per cento, che gli fa guadagnare la quindicesima posizione della classifica dell'Istituto Tedesco Qualità. L'anno scorso rientravano addirittura nelle prime dieci posizioni, per la categoria Web&shopping online, l'elettronica online e le società di spedizione (che quest'anno in realtà ci sono ancora, ma sono state incluse nella categoria Tempo libero).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Lavoro & formazione

	Compagnia	Punteggio 2017	Trend '16-'17
 AGENZIE INTERINALI	RANDSTAD	56,5%	▲
	OPENJOBSMETIS	55,9%	□
	GI GROUP	53,9%	▲
	HUMANGEST	52,9%	□
	ORIENTA	52,3%	□
	media settore	50,9%	▲
 PORTALI LAVORO	OGGILAVORO	67,9%	□
	INFOJOBS.IT	65,9%	=
	INDEED.IT	60,8%	▲
	JOBRAPIDO	59,7%	□
	JOBGRATIS.COM	58,5%	▲
	media settore	57,2%	▲
 PROFESSIONISTI ONLINE	LOCALJOB.IT	61,2%	□
	FAZLAND.COM	59,4%	□
	INSTAPRO.IT	55,7%	□
	media settore	54,4%	□
 UNIVERSITÀ PRIVATE	LUISS Roma	63,6%	▲
	AOSTA	61,0%	▲
	KORE Enna	58,1%	▲
	CATTOLICA Milano	57,1%	=
	media settore	54,9%	▲
 VACANZE STUDIO	EF EDUCATION FIRST	65,5%	=
	STS (Student Travel Schools)	65,2%	=
	STUDY GLOBAL	57,8%	=
	media settore	57,1%	=

Web & shopping online

	Compagnia	Punteggio 2017	Trend '16-'17
 E-COMMERCE/ MARKETPLACE	AMAZON.IT	93,0%	=
	EBAY.IT	85,5%	=
	SUBITO	82,6%	□
	ETSY	77,4%	□
	media settore	76,1%	=
 ELETRONICA ONLINE	MEDIWORLD.IT	85,9%	=
	UNIEURO.IT	83,3%	=
	EPICE.IT	83,1%	=
	EURONICS.IT	81,2%	=
	media settore	69,5%	▼
 ENOTECHIE ONLINE	CALLMEWINE	54,1%	□
	WINESHOP	50,0%	□
	media settore	47,2%	□
 NEGOZI OTTICA ONLINE	CENTROOTTICOMEGAVISION	76,9%	□
	VISUAL-CLICK	72,1%	□
	SUNEYEZ	57,9%	□
	OTTICAITALIA	55,7%	□
	media settore	55,5%	□
 PORTALI INCONTRI	TINDER	60,0%	□
	BE2.IT	53,8%	=
	PARSHIP.IT	53,3%	▼
	MEETIC.IT	53,2%	▼
	media settore	52,7%	▼
 PORTALI VACANZE	BOOKING.COM	88,8%	□
	EXPEDIA.IT	81,9%	=
	media settore	74,5%	▼
 SHOPPING MODA ONLINE	ZALANDO.IT	87,1%	=
	PRIVIA.COM	80,2%	=
	BONPRIX.IT	73,1%	=
	YOOX.COM	67,7%	▼
	LAREDOUTE.IT	66,4%	=
	BATA.IT	66,3%	□
	media settore	64,9%	▼

LEGENDA

- ▲ in crescita
- = stabile
- ▼ in diminuzione
- non censito nel 2017

Nelle tabelle in queste pagine non sono inseriti tutti i settori analizzati. Il ranking completo sarà pubblicato online su **Affari&Finanza**



medi ecco Bologna, con un 83. Nel Car sharing Car2Go batte Enjoyn. Nel servizio autobus primaggia su tutti FlixBus. Tra le compagnie aeree la migliore per servizi è Lufthansa (80 per cento). Ma se si guarda alle low cost ecco Easyjet (79 per cento) che batte Ryanair (73 per cento). Msc è la regina delle crociere, seguita da Costa. AirBnB primaggia nell'home Sharing (77,4). Mentre i Best Western (80,5) sono tra i migliori hotel nella categoria economy. Mentre Hilton è leader tra gli hotel di lusso (81,6 per cento). Trivago.it è il migliore tra i portali online per la ricerca degli hotel.

Lavoro & Formazione. Se le agenzie interinali guadagnano la maglia nera tra le realtà meno apprezzate dagli italiani, meglio vanno le business-school. Tra queste primaggia la Luiss di Roma, che con un 60,3 per cento di gradimento batte la Sole24Ore Milano e la Sda Bocconi. Anche quando si guarda alle università private, la Luiss Roma trionfa con un 63,6 per cento sulla Bocconi. Mentre Duolingo è leader tra le aziende che forniscono corsi online di lingua (72,3) e Oggilavoro tra i portali di annunci di lavoro (67,9). Per i professionisti online, il sito migliore è poi Localjob.it con un apprezzamento del 61,2 per cento. Mentre EF Education First batte tutti nel campo delle vacanze studio (65,5 per cento).

© RIPRODUZIONE RISERVATA

(L'OSPITALITÀ)

E Airbnb se la batte con i grandi alberghi

Nella classifica delle aziende più amate dagli italiani, AirbnB riceve il 77,4 per cento di indice di gradimento. Appena qualche punto percentuale in meno rispetto all'apprezzamento ricevuto dai grandi alberghi di lusso come quelli della catena Hilton che guadagna l'81,6 per cento di giudizi positivi. E quasi la stessa percentuale di gradimento degli Sheraton (78,7 per cento), e degli Nh (78,2 per cento). Non solo. Anche gli hotel di fascia economy come i Best western, i B&B hotel, gli Holiday Inn, soddisfano la clientela più di quanto non facciano gli hotel di categoria superiore, ottenendo percentuali intorno all'80 per cento.

© RIPRODUZIONE RISERVATA