

LA METODOLOGIA NPS (NET PROMOTER SCORE) IN



L'NPS (*Net Promoter Score*) è una delle metodologie oggi più diffuse tra le aziende per monitorare il grado di soddisfazione dei propri Clienti. Introdotta a livello internazionale per la prima volta nel 2003 da Bain & Company e da Satmetrix Systems come misura del "tasso di passaparola", la metodologia si è dimostrata un attendibile indicatore del tasso di crescita futura e quindi del successo di un'azienda.

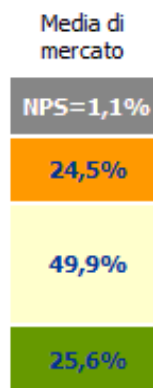
NPS è il sistema che tutte le Compagnie del gruppo Allianz stanno adottando nell'ambito del *Customer Focus Initiative*, un programma internazionale attivato in tutto il mondo allo scopo di migliorare il Servizio ai Clienti e a individuare le opportunità di miglioramento. L'obiettivo strategico dichiarato è quello fare del Gruppo Allianz il leader in termini di attenzione al Cliente; come sottolinea il presidente Michael Diekmann infatti è dimostrato che le organizzazioni centrate sul Cliente generano risultati di business maggiori e maggiore valore per gli azionisti.

Ma esattamente come si misura la soddisfazione del Cliente? E' semplice. La misurazione NPS si ottiene tramite interviste dalle quali si evince se il Cliente è:

- **Promotore**, ovvero molto soddisfatto della Compagnia (voti 9 e 10).
- **Passivo**, ovvero moderatamente soddisfatto della Compagnia (voti 7 e 8).
- **Detrattore**, ovvero scarsamente soddisfatto della Compagnia (voti da 0 a 6).

La domanda chiave è "in una scala da 0 (min.) a 10 (max), quanto è probabile che Lei raccomandi ONLIFE a Suoi amici o colleghi? Esprima un voto da 0 a 10."

Not at all likely										Very likely
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



ITALIA 2007

La percentuale di NPS si calcola semplicemente sottraendo i detrattori dai promotori. Tra le aziende americane oggetto dell'indagine originale Bain & Company il valore medio di NPS era intorno a **+11%**. Un'indagine tra cinque grandi compagnie di assicurazione italiane nel 2007 ha mostrato una percentuale NPS di **+1,1%**.

In ONLIFE, NPS è **+70%**, un valore di eccellenza nel mondo. Ai tutti grazie di cuore.