

CUSTOMER SATISFACTION

Certificare la qualità e mantenere nel tempo gli standard che la certificazione richiede è diventato ormai non solo un obiettivo, ma una vera e propria necessità per le aziende moderne, che intendano operare sullo scenario nazionale e internazionale con efficacia e prospettive di sviluppo. Lo sa bene Didasco Comunicazione, che dal 2002 edita l'*Annuario ufficiale del sistema italiano per la qualità*: basti pensare che l'ultima edizione della pubblicazione ha raccolto ben 110.000 organizzazioni certificate, raggiungendo oltre mezzo milione di addetti ai lavori, tra edizione cartacea e cd. Senza contare i contatti via Internet sul sito www.annuarioqualita.it, uno strumento sempre più utilizzato.

La certificazione, tuttavia, non rappresenta certo un punto di arrivo. "Per innestare il miglioramento continuo - spiega Giovanni Anselmi, amministratore delegato di Didasco - la qualità necessita di customer satisfaction: in altre parole, le aziende hanno costantemente bisogno - al di là degli obblighi imposti dalla certificazione - di chiedere al loro mercato di riferimento un feedback circa la propria attività, i loro prodotti e servizi, al fine di ottenere quelle informazioni e quei parametri indispensabili per orientare al meglio le loro strategie e quindi perseguire con successo il miglioramento".

In effetti, il cittadino consumatore/utente è sempre più in grado di valutare le performance di un'azienda. Ciò vale non solo per le imprese private, ma anche per l'universo delle aziende ed enti pubblici.

Uno strumento efficace

Ecco perché Didasco è convinta che riscuoterà notevole successo un nuovo strumento messo a punto nei mesi scorsi e in fase di lancio pro-

DIDASCO COMUNICAZIONE

Un'indagine on-line per verificare come vengono "vissute" le aziende certificate



LE AZIENDE

Didasco Comunicazione è una società del gruppo Didasco, impegnato nel campo della consulenza, della comunicazione web e della formazione. Dal 2002, sotto il patrocinio e il coordinamento di Sincert e Sinal, edita l'Annuario Ufficiale del sistema italiano per la qualità.

Consite Italia è una Internet company, con un portfolio di offerte ideali sia per realizzare progetti complessi in outsourcing e in logica Application Service Provider (ASP), sia per costruire offerte destinate alla piccola e media impresa.

LA SOLUZIONE

Didasco Comunicazione, avvalendosi della consulenza di Consite Italia, propone alle aziende certificate un'indagine on-line da inviare a panel di loro clienti/consumatori al fine di sondare il loro grado di soddisfazione.

I VANTAGGI

Con un investimento minimo (150 euro per raggiungere 500 clienti/consumatori), l'azienda certificata può disporre di un prezioso feedback che la aiuta a comprendere il gradimento e quindi le esigenze del mercato, orientando quindi più opportunamente le proprie strategie.

prio a partire da settembre. Si tratta di un'indagine on-line realizzata con l'ausilio di Consite Italia srl, Internet company specializzata nella creazione di strumenti di comunicazione relazionali via web per le aziende e il management ad alto valore aggiunto. L'indagine, supportata sotto il profilo tecnologico da Con-

siste Italia, mira proprio a sondare la "customer satisfaction" di target di volta in volta individuati dalle aziende certificate. Un obiettivo perseguito attraverso questionari che, grazie allo strumento attraverso i quali sono veicolati, possono essere personalizzati all'insegna della massima flessibilità.

"Lo strumento dell'indagine on-line - aggiunge Giovanni Anselmi - può rivelarsi prezioso per tutta una serie di motivi. Innanzitutto, un'importante novità sta nel fatto che il sistema traccia ogni elemento: chi risponde, quando, il contenuto delle risposte, sistematizzato in database creato ad hoc. In secondo luogo, c'è la convenienza: con un investimento minimo - 150 euro - l'azienda può inviare il sondaggio a 500 clienti/utenti, il che significa poter contare su un feedback mirato. Il messaggio positivo è quindi che oggi anche un'azienda medio-piccola può instaurare con i suoi target di riferimento un rapporto molto diretto. Senza i costi di un oneroso call center". In ogni caso, l'azienda certificata può anche acquistare la piattaforma e gestire direttamente l'invio del sondaggio.

In ultima analisi, lo strumento messo a punto da Didasco Comunicazione, con il prezioso ausilio di Consite Italia, si traduce in un vero e proprio valore aggiunto per le aziende certificate, che dimostrano così di sapersi mettere sempre in gioco, di ascoltare il mercato e di coglierne suggerimenti e critiche da sfruttare in senso positivo e costruttivo.

Approfondimenti on-line

Per un approfondimento su Didasco Comunicazione cerca anche:

"L'Annuario ufficiale del sistema italiano per la qualità: uno strumento indispensabile" nel *Largo Consumo Information System*, il motore di ricerca di www.largoconsumo.info.



Didasco Comunicazione srl
Via Crocefisso, 5
20122 Milano
Tel. 02.473544
Fax 02.4222601
www.annuarioqualita.it
info.annuario@didasco.it