

# PRIMO PIANO

## QUALITÀ & MERCATI

L'INDAGINE ITQF

# Le aziende premiate dai clienti soddisfatti

“Campioni del Servizio 2025”: ecco le imprese che in Italia hanno meritato il riconoscimento basato su oltre 360 mila giudizi espressi dai consumatori

Marco Frojo

**S**e fino a non molto tempo fa a un'azienda bastava avere un ottimo prodotto per avere successo, adesso non più. I clienti sono diventati più sofisticati e, soprattutto, più esigenti: un prodotto che risponda alle loro richieste è sempre necessario, ma oggi deve essere accompagnato da un servizio eccellente. E per servizio non si intende solo quello post-vendita in caso di problemi, ma l'intero processo, che parte con l'aiuto per la ricerca della soluzione più adatta, prosegue con la fase vera e propria dell'acquisto, dunque del pagamento, e finisce per l'appunto con il post-vendita. Le aziende, soprattutto le migliori, l'hanno capito da tempo e i risultati dell'undicesima edizione dell'indagine “Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2025” dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (Itqf) certificano questo stato di cose (e offrono una valida guida ai consumatori).

«La chiave per fidelizzare i clienti? Un buon prodotto è certamente importante, ma è il servizio a fare spesso la vera differenza» - spiega Christian Bieker, direttore di Itqf. Questo è ciò che emerge dallo studio “Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2025”, il cui obiettivo è confrontare i vari settori dell'economia italiana per identificare quelli con i più alti livelli di soddisfazione del cliente. L'indagine mette inoltre in luce le aziende che si distinguono in ciascun settore per la qualità del servizio offerto e rappresenta dunque un incentivo per migliorare costantemente i propri servizi, rispondendo meglio alle aspettative dei consumatori. E ricordo che il nostro sigillo è un marchio di certificazione registrato presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy».

La parte alta della classifica di quest'anno non differisce molto da quella dell'anno, a conferma del fatto che le aziende che hanno deciso di puntare molto sul loro servizio ai clienti lo fanno con convinzione e

non per una scelta estemporanea. Amazon, con un tasso di approvazione da parte dei clienti del 90,9%, occupa la prima posizione, seguita da Decathlon. Per entrambe le aziende si tratta di una riconferma. Cambia invece il terzo gradino del podio, dove quest'anno sale Paypal che, in maniera del tutto casuale, prende il posto di un altro servizio di pagamento, Bancomat, quest'anno in 17<sup>a</sup> posizione. Anche il quarto posto vede infine la conferma dello stesso marchio del 2023, Tigotà.

Tutti i nomi inclusi da Itqf nella Top 20 sono brand molto conosciuti, che operano nei più diversi settori. C'è quello digitale, rappresentato da Netflix (nona), YouTube music (decima) e Booking (tredicesima), ma figurano molto bene anche le realtà più orientate sui negozi fisici: Ikea è quinta, Leroy Merlin sesta e Conad undicesima. Spotify chiude la lista delle migliori venti aziende per servizio ai consumatori nella classifica stilata dall'Itqf: ha ottenuto il giudizio “eccellente” da parte dell'85,3% dei suoi clienti.

11

EDIZIONI

Con quella di quest'anno sono 11 le edizioni dello studio Itqf “Campioni del Servizio”



① L'e-commerce si conferma uno dei settori più apprezzati dai consumatori che hanno preso parte allo studio

GLIAUTORI

**L'ISTITUTO TEDESCO CHE ANALIZZA MERCATO E PRODOTTI**

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza fa capo al gruppo editoriale tedesco Burda, che da decenni coopera con centri di statistica e università per i suoi studi. L'istituto conduce indagini di mercato su qualità e convenienza di numerosissimi prodotti e servizi, dalle banche alle assicurazioni, dalla distribuzione alle utenze, dalla salute al tempo libero. Ogni anno mette sotto la lente migliaia di imprese con l'obiettivo di promuovere la trasparenza a vantaggio dei consumatori.



## CASA

SETTORE	RANK	COMPAGNIA	PUNTEGGIO %	TREND '23-'24
<b>ARREDO BAGNO ONLINE</b>	455	DEGHI	67,9	▲
MEDIA SETTORE	44,0%			
	911	BAGNOSHOP.COM	58,2	▲
	1193	BAGNO ITALIA	54,2	▲
	1542	GAIVI	49,5	=
<b>ARREDO CASA</b>	5	IKEA	88,1	=
MEDIA SETTORE	48,9%			
	72	KASANOVA	81,7	=
	137	MAISONS DU MONDE	77,8	=
	388	MONDO CONVENIENZA	69,6	=
	471	FEBAL	67,6	=
	498	CONFORAMA	66,8	=
	522	CALLIGARIS	66,3	=
<b>ARTICOLI CUCINE</b>	60	KASANOVA	82,4	=
MEDIA SETTORE	48,0%			
	404	TESCOMA	69,2	▼
	419	ALESSI	68,8	▼
<b>ASSISTENZA CAPPE E PIANI COTTURA</b>	122	BOSCH	78,4	=
MEDIA SETTORE	54,4%			
	430	SMEG	68,6	▼
	544	FABER	65,8	=
	635	SIEMENS	63,8	=
	680	AEG	62,7	=
	833	ELICA	59,7	=
	838	AIRFORCE SPA	59,6	▲
<b>ASSISTENZA CUCINE</b>	329	SCAVOLINI	70,9	▼
MEDIA SETTORE	55,1%			
	515	VENETA CUCINE	66,4	=
	566	LUBE	65,3	=
	667	FEBAL	62,9	=
	788	SNAIDERO	60,5	=
<b>ASSISTENZA ELETRODOMESTICI</b>	63	SAMSUNG	82,2	=
MEDIA SETTORE	48,3%			
	73	BOSCH	81,7	=
	120	WHIRLPOOL	78,5	=
	156	BEKO	76,8	=
	203	SIEMENS	75,0	▲
	206	LG	74,9	▼
	248	ELECTROLUX	73,2	▼
	275	CANDY	72,4	=
	312	MIELE	71,4	=
	321	HOTPOINT	71,2	=
<b>ASSISTENZA PICCOLI ELETRODOMESTICI</b>	146	BOSCH	77,4	=
MEDIA SETTORE	53,0%			
	172	DE' LONGHI	76,2	=
	223	PHILIPS	74,2	=
	239	VORWERK	73,7	=
	500	MOULINEX	66,7	▼
	527	ARIETE	66,1	=
	538	PANASONIC	65,9	▼
	559	KENWOOD	65,5	▼
	565	BEKO	65,3	=
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA ARREDO BAGNO</b>	495	IDEAL STANDARD	66,9	▼
MEDIA SETTORE	53,4%			
	546	VILLEROY & BOCH	65,8	▼
	921	ZUCCHETTI	57,9	▼
	923	CERAMICA GLOBO	57,8	=
	1047	GROHE	56,0	▼
	1189	GALASSIA	54,2	▼
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA CALDAIE E SISTEMI RISCALDAMENTO</b>	213	BOSCH	74,4	=
MEDIA SETTORE	45,7%			
	266	DAIKIN	72,6	=
	359	BERETTA	70,3	=
	391	ARISTON	69,6	=
	406	VAILLANT	69,2	▼
	610	FERROLI	64,3	=
	686	MITSUBISHI ELECTRIC	62,6	▼
	711	LG	62,2	▼
	726	RIELLO	61,9	=
<b>ASSISTENZA POST-VENDITA CLIMATIZZATORI</b>	274	SAMSUNG	72,5	=
MEDIA SETTORE	66,1%			
	336	DAIKIN	70,9	=
	400	BEKO	69,4	=
	423	MITSUBISHI ELECTRIC	68,8	=
	464	LG	67,7	▼
	481	DE' LONGHI	67,4	=
	489	HISENSE	67,2	▲
	591	ARISTON	64,7	▼
	685	FUJITSU	62,6	=
	739	FERROLI	61,6	▲
	844	RIELLO	59,5	=

