

Riconoscimento Cerved alle aziende virtuose

CERVED attribuisce a **GICAR** il **Riconoscimento CSA** per aver dimostrato di essere un'**AZIENDA VIRTUOSA**, in quanto **attenta all'ascolto dei propri clienti**.

Perché è importante misurare la soddisfazione dei clienti?

- per adottare strategie che consentano il **miglioramento continuo** e, quindi, il costante aumento della soddisfazione
- perché un cliente **"molto soddisfatto"** ha una **probabilità 6 volte superiore** rispetto a quella di un cliente "soddisfatto" di comprare di nuovo lo stesso prodotto/servizio
- perché un cliente soddisfatto **racconta in media la sua esperienza a 5 persone**, quando il costo di acquisizione di un nuovo cliente è di circa 3 volte superiore rispetto al costo di mantenimento di un cliente soddisfatto.

In altre parole, per ottimizzare le performance dell'azienda in termini di **retention** della clientela, aumento del **cross selling** e **prioritizzazione** delle azioni di **intervento**.

