



Le 5 app per reinventare  
il Facility Management:  
Flessibilità, Sostenibilità, Risparmio,  
Innovazione e attenzione al Cliente



13<sup>a</sup> Facility Management Convention

# Customer Satisfaction

Analisi di contesto – VIII Benchmarking

Con riferimento all'area Facility, le aziende rilevano la soddisfazione dei propri Clienti Interni?

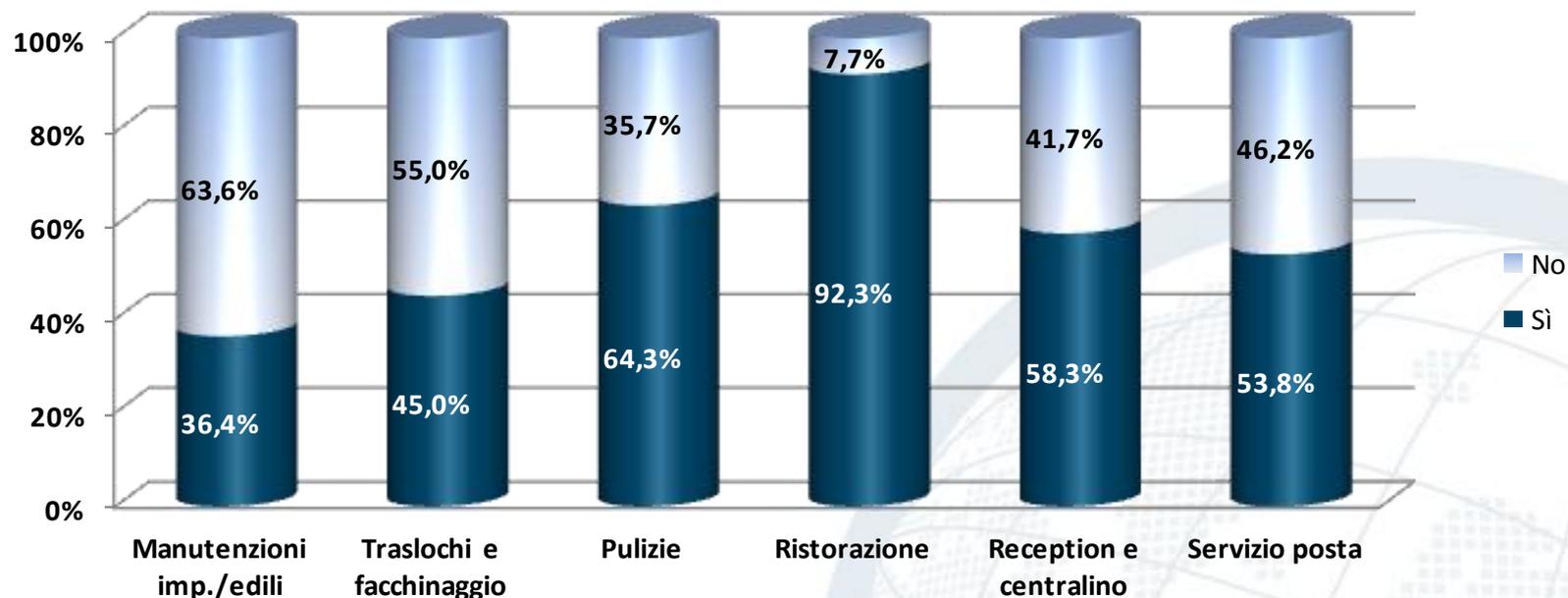
Quanto basta.

Almeno, ciò è quanto emerge dall'ottavo progetto di **Benchmarking di IFMA Italia**.

Più precisamente, dipende dal servizio...

# Con riferimento all'area Facility, le aziende rilevano la soddisfazione dei propri Clienti Interni?

## Rilevazione della soddisfazione del C. I.



# Con riferimento all'area Facility, le aziende rilevano la soddisfazione dei propri Clienti Interni?

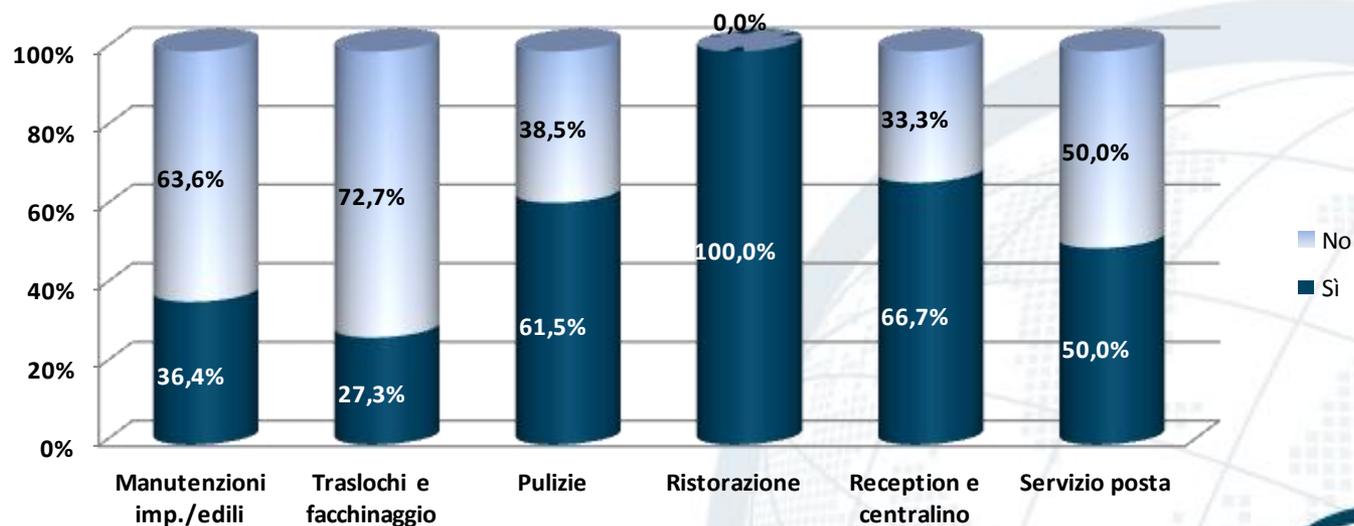
## Caratteristiche:

1. Variabilità dell'attività di rilevazione da servizio a servizio.
2. Quasi tutte le aziende monitorano la soddisfazione del cliente interno per il servizio di ristorazione, poco più di un terzo la monitora per le attività manutentive.
3. Si registrano frequenze superiori al 50% in 4 su 6 dei servizi considerati.
4. Senza sorprese quei 4 servizi afferiscono alla sfera dei "servizi alla persona".

# La variabilità rilevata dipende da elementi di culturali o di corporate policy?

Proviamo a distinguere le aziende con casa madre all'estero dalle aziende con casa madre in Italia (1/2).

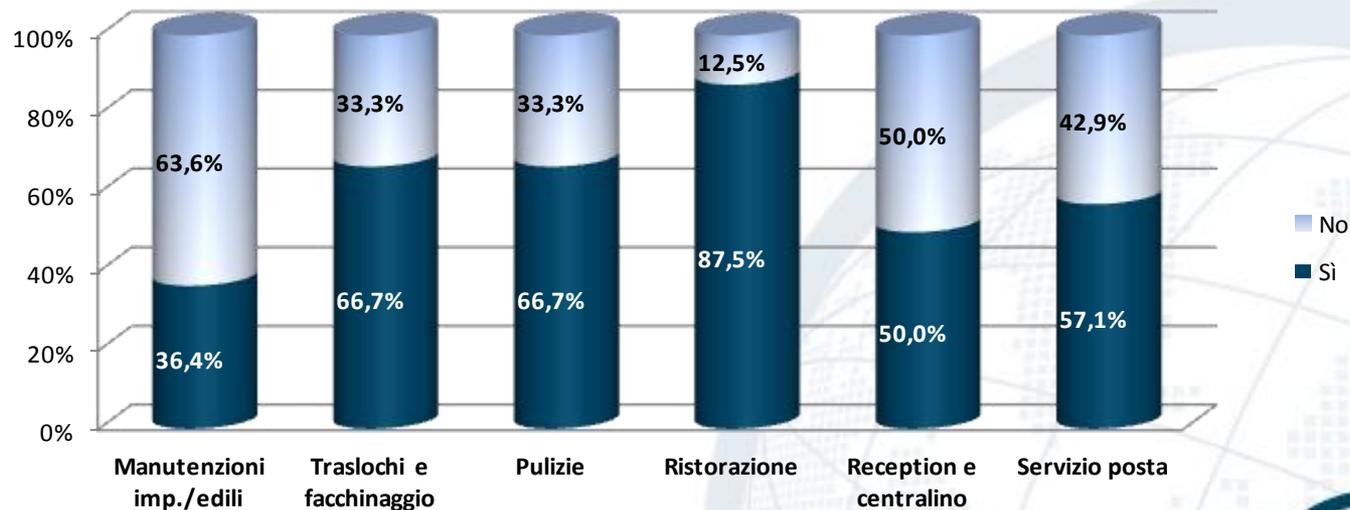
## Rilevazione della soddisfazione del C. I. - nazionale



# La variabilità rilevata dipende da elementi di culturali o di corporate policy?

Proviamo a distinguere le aziende con casa madre all'estero dalle aziende con casa madre in Italia (2/2).

## Rilevazione della soddisfazione del C. I. - estero



# La variabilità rilevata dipende da elementi di culturali o di corporate policy?

Confronto (non risolutivo):

1. Situazione invariata per i servizi manutentivi (autoconservazione?)
2. Notevole divario a favore dell'estero per i servizi agli spazi (maggiore pervasività di procedure standardizzate?)
3. Divario minimo per il servizio di pulizia (spesso i risultati della c.s. sono uno strumento di negoziazione)
4. Divari con segno variabile per i rimanenti servizi (non abusate del luogo comune riguardante la ristorazione!)

# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

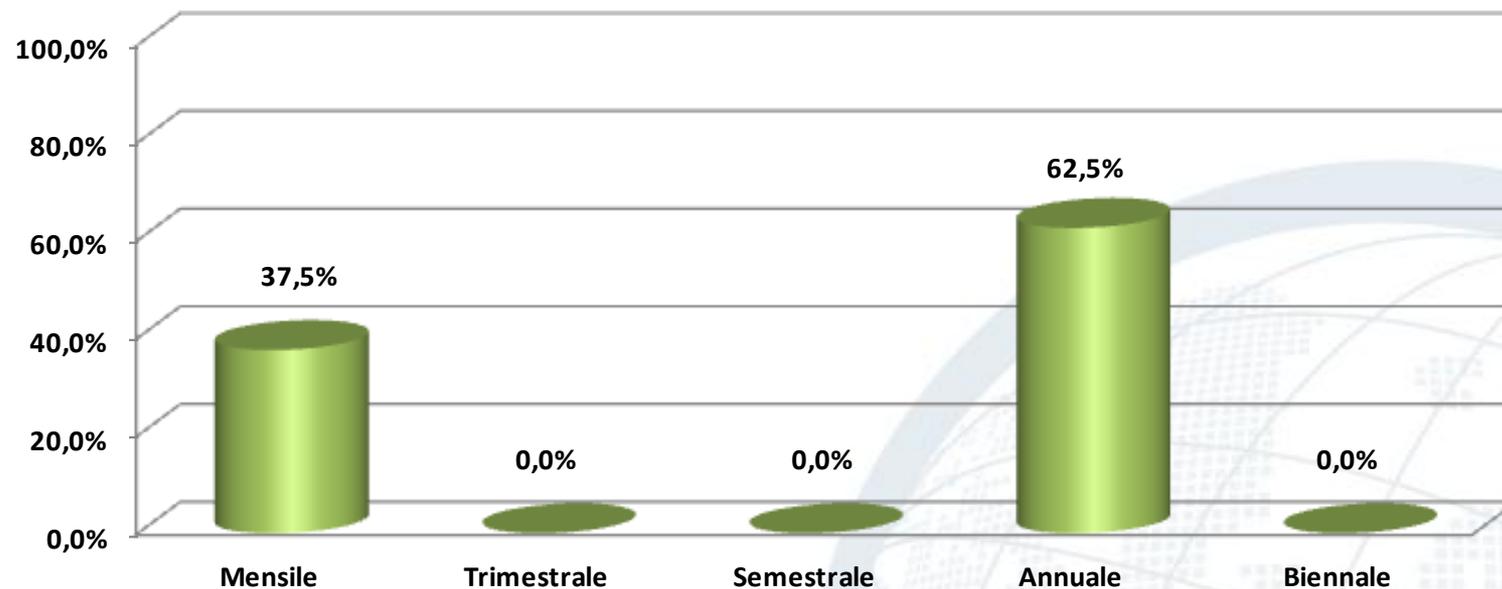
In generale,

## annuale.

Tuttavia esistono alcune differenze tra servizio e servizio.

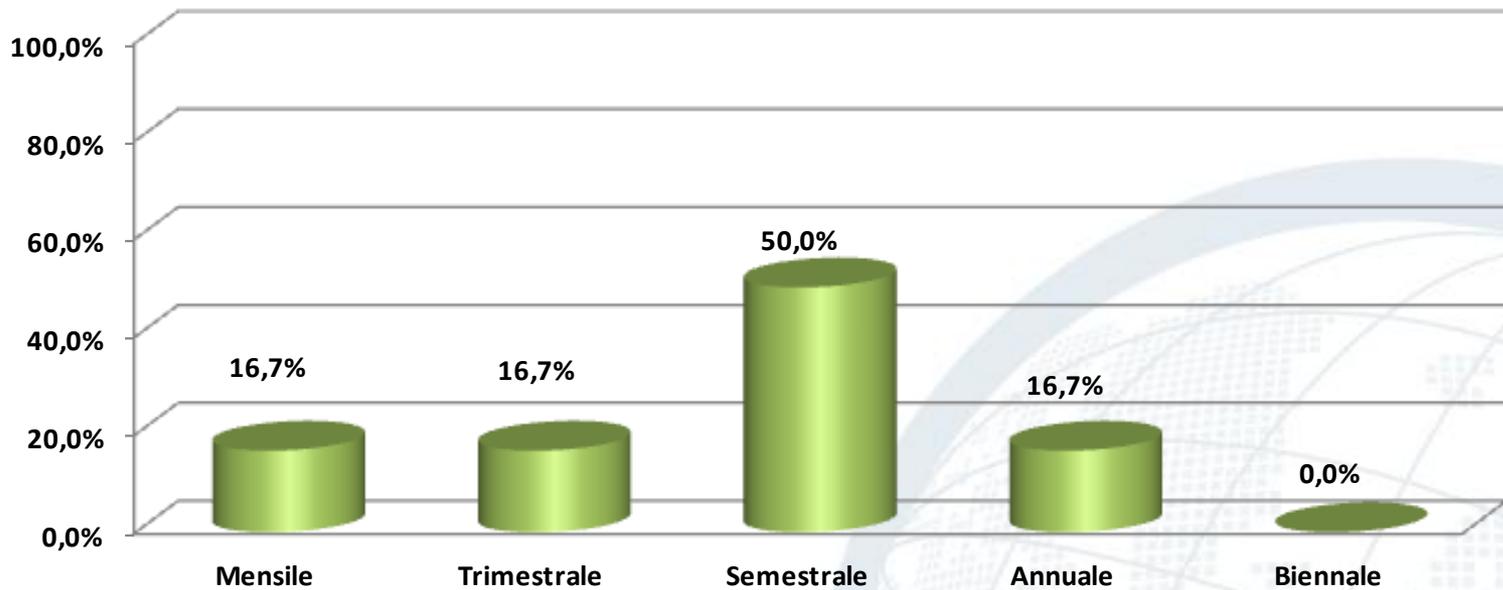
# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Manutenzioni impiantistiche/edili



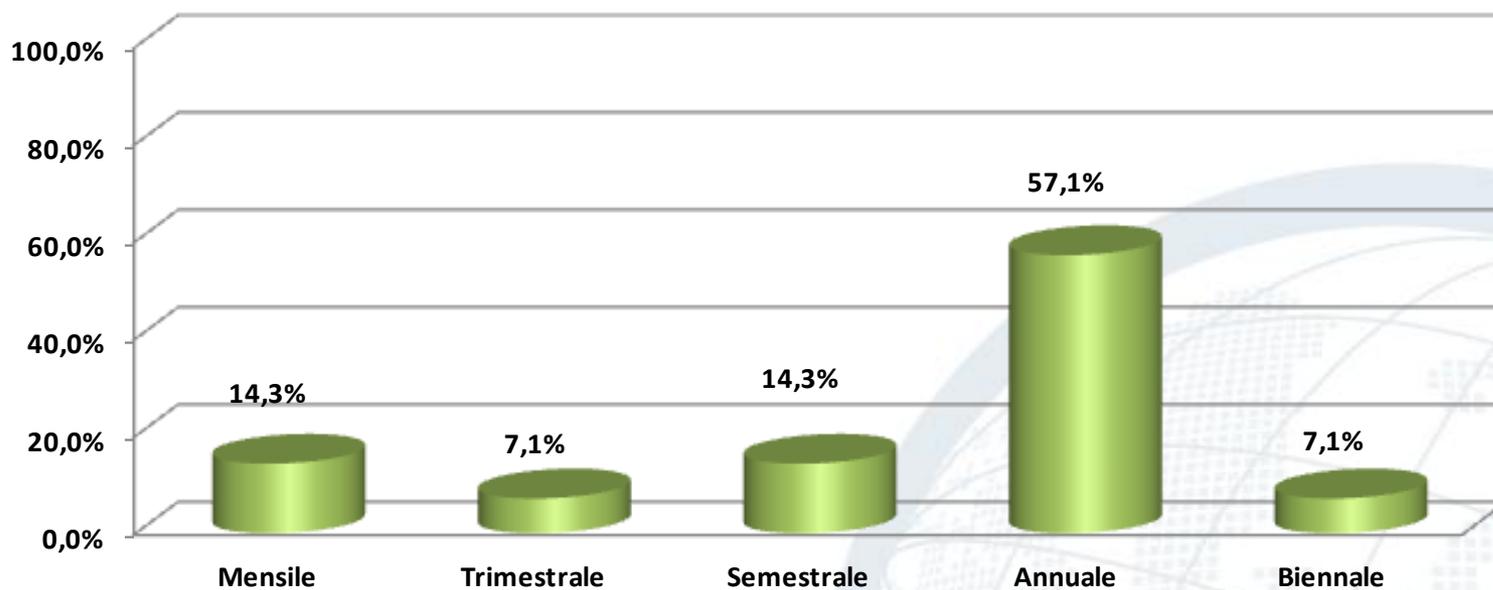
# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Traslochi e facchinaggio



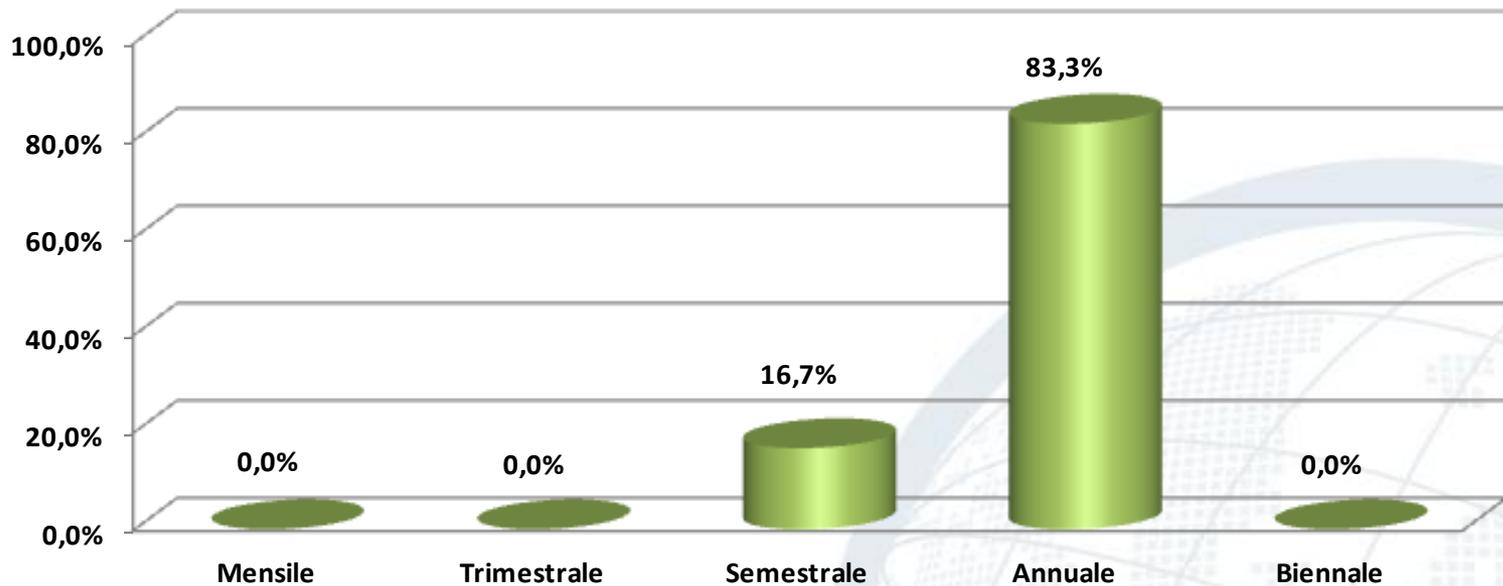
# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Pulizie



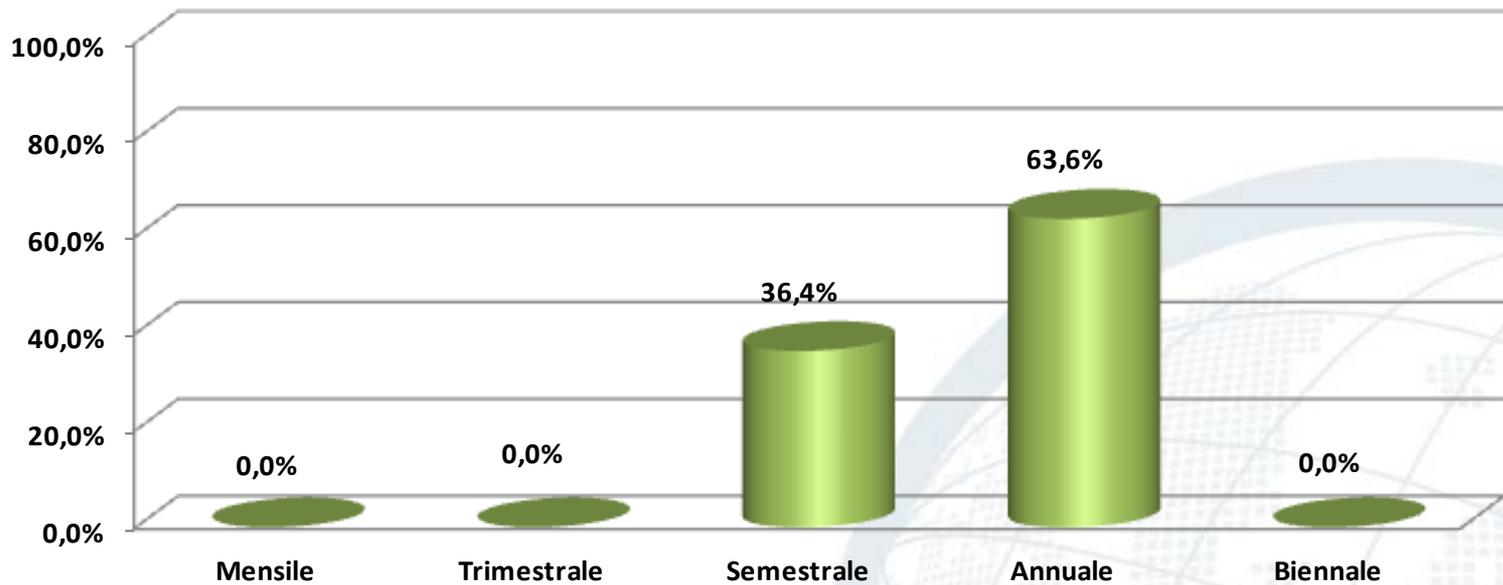
# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Reception e centralino



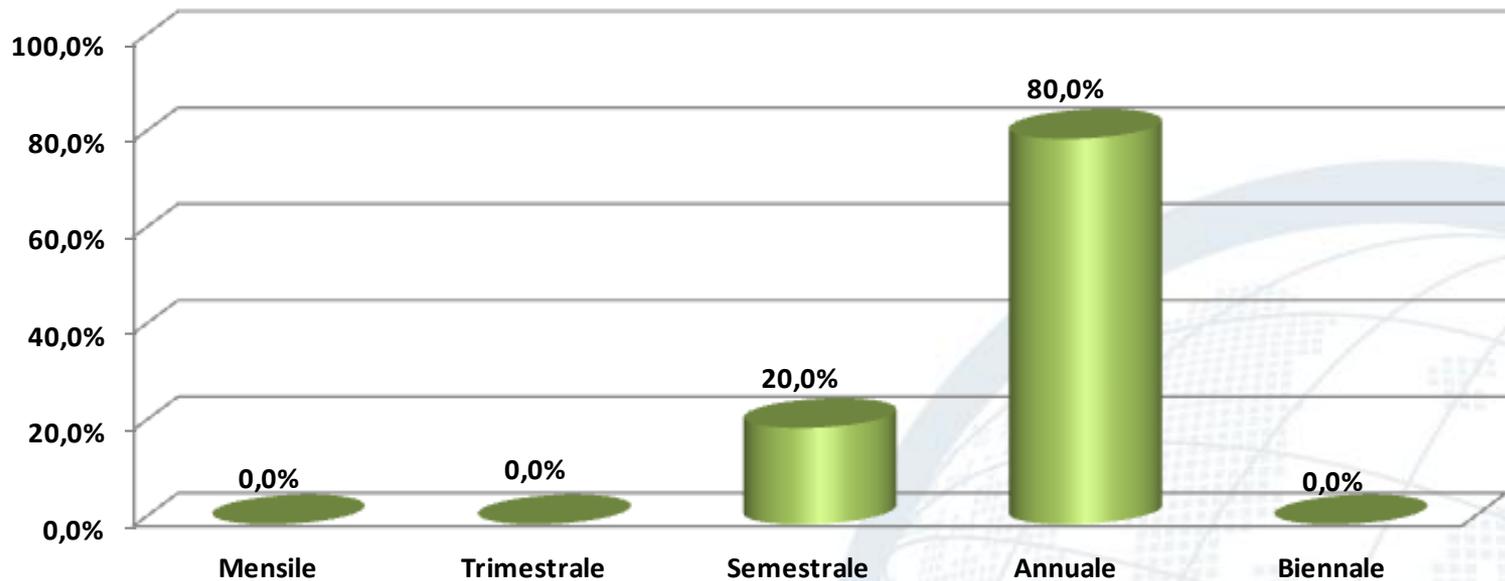
# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Ristorazione



# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Servizio posta



# Che periodicità ha la rilevazione della soddisfazione del C. I.?

## Osservazioni:

1. Laddove si rileva una frequenza "annuale", tipicamente, la modalità di rilevazione prevede la compilazione di un unico questionario/survey on-line suddiviso in sezioni differenti che coprono ciascuna un servizio diverso.
2. Frequenze superiori all'anno sono, invece, legate ad indagini che coprono solo uno specifico servizio (es. ristorazione e traslochi e facchinaggio).
3. La frequenza della rilevazione "mensile" è legata, in particolare, a meccanismi automatici che inviano survey specifiche ad un campione di dipendenti selezionati in maniera casuale.

# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

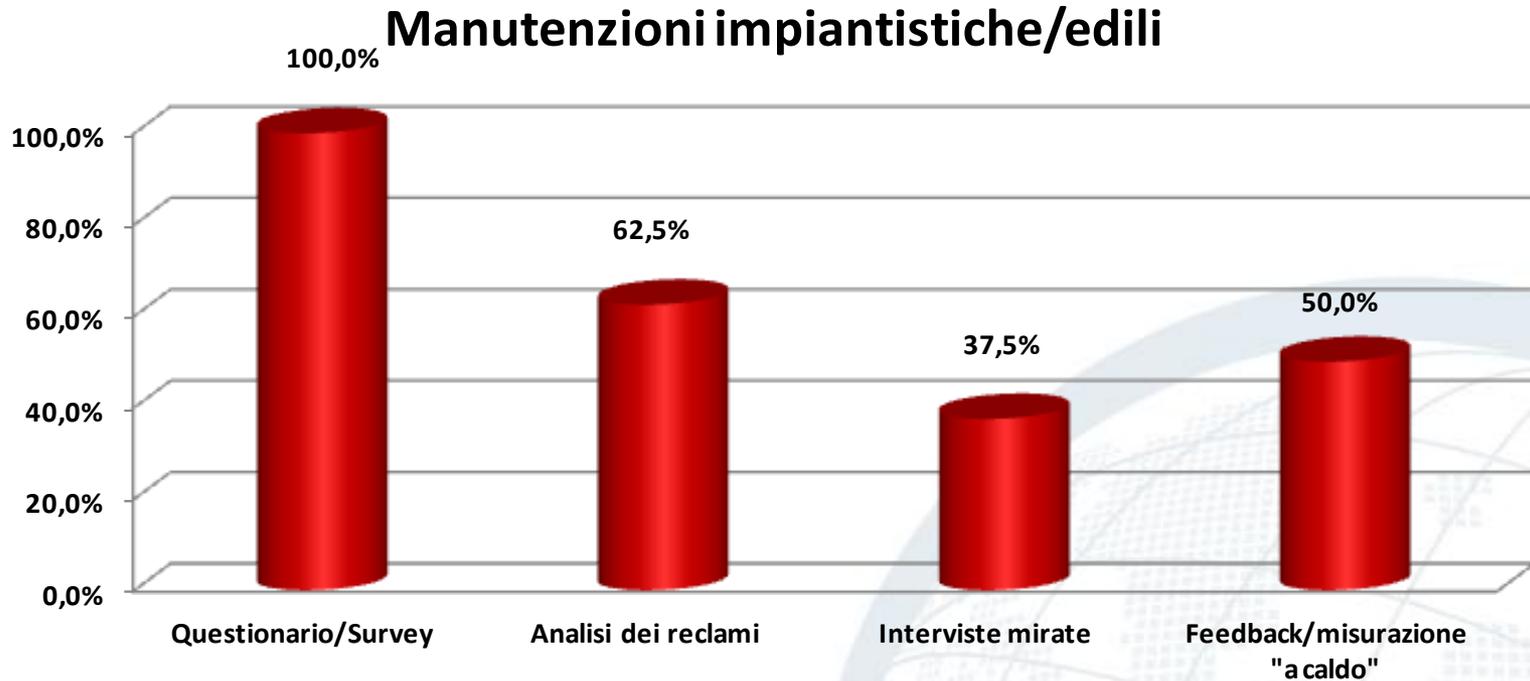
Tra i quattro strumenti considerati:

- questionario (generale o specifico per servizio),
- analisi dei reclami,
- interviste mirate (ossia realizzate coinvolgendo solo alcune figure dell'organigramma aziendale o i soli utilizzatori del servizio),
- feedback (misurazione "a caldo" della soddisfazione),

poche aziende prescindono dall'utilizzo del questionario.

Ovviamente esistono delle differenze tra servizio e servizio.

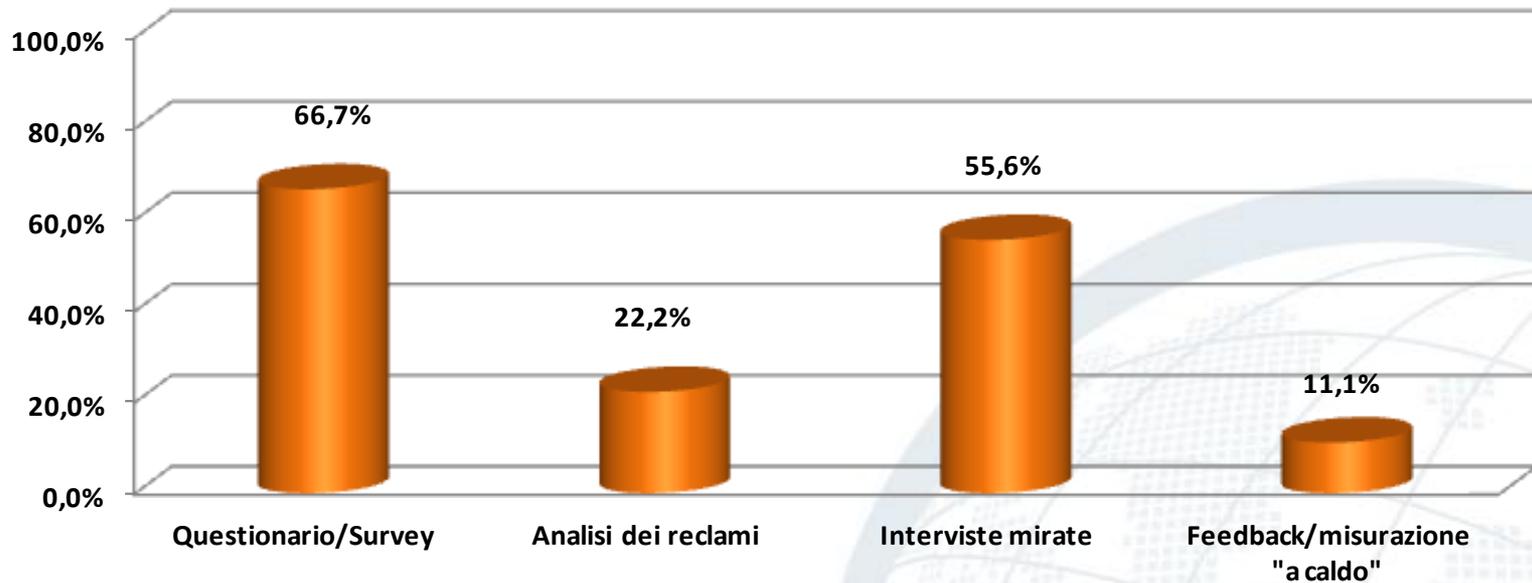
# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?



È il caso dove è più naturale la valutazione dei reclami e della soddisfazione "a caldo".

# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

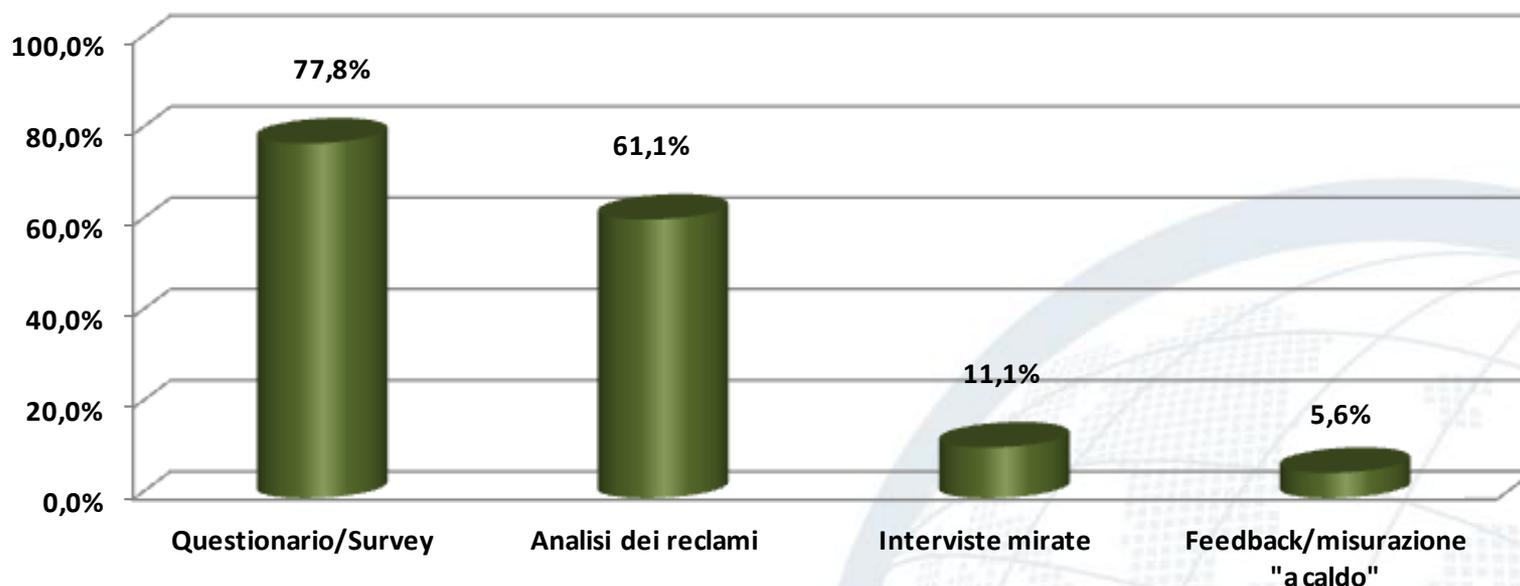
## Traslochi e facchinaggio



È il caso dove è più naturale la valutazione della soddisfazione attraverso le interviste mirate.

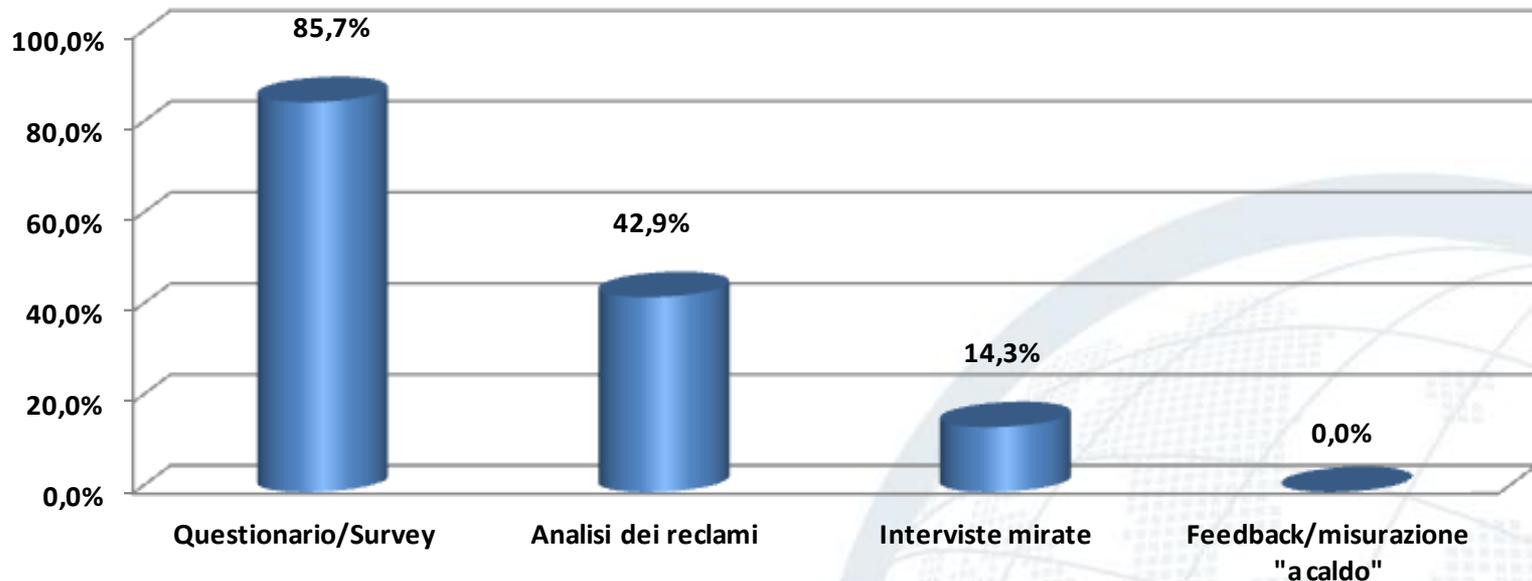
# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

## Pulizie



# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

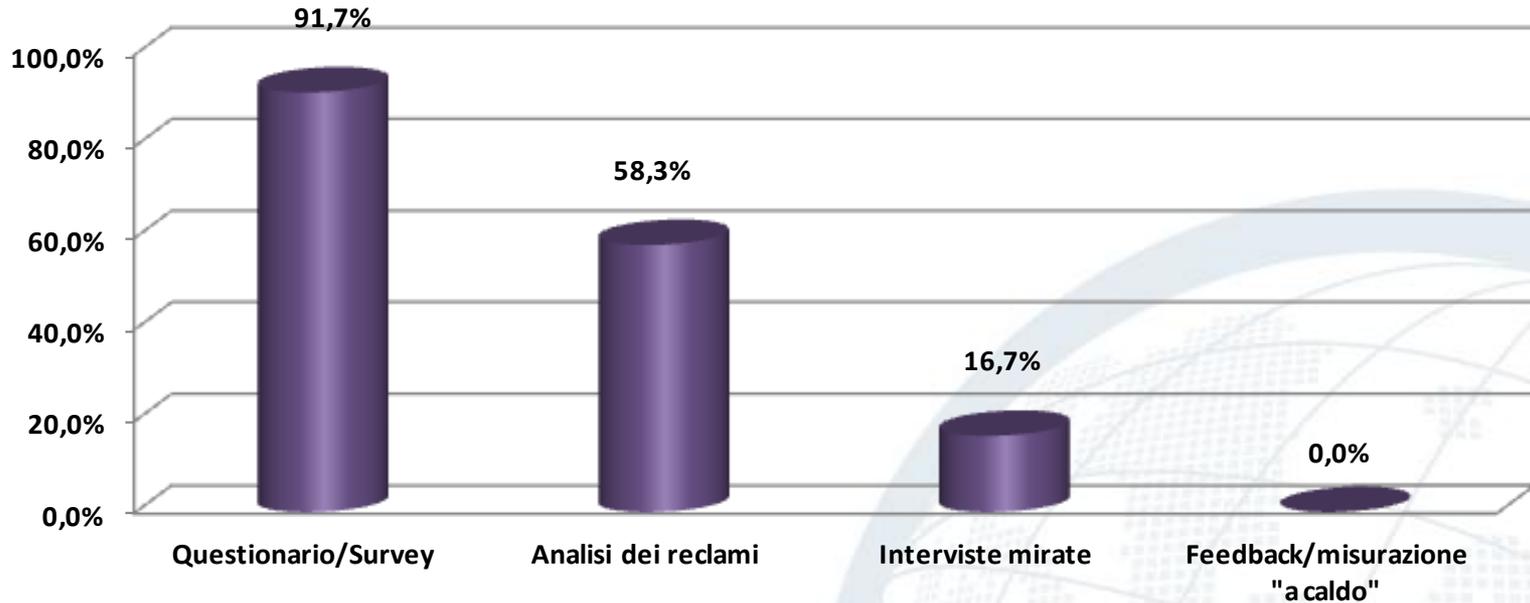
## Reception e centralino



Esistono degli strumenti preferenziali per la rilevazione della soddisfazione legata ai servizi alla persona?

# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

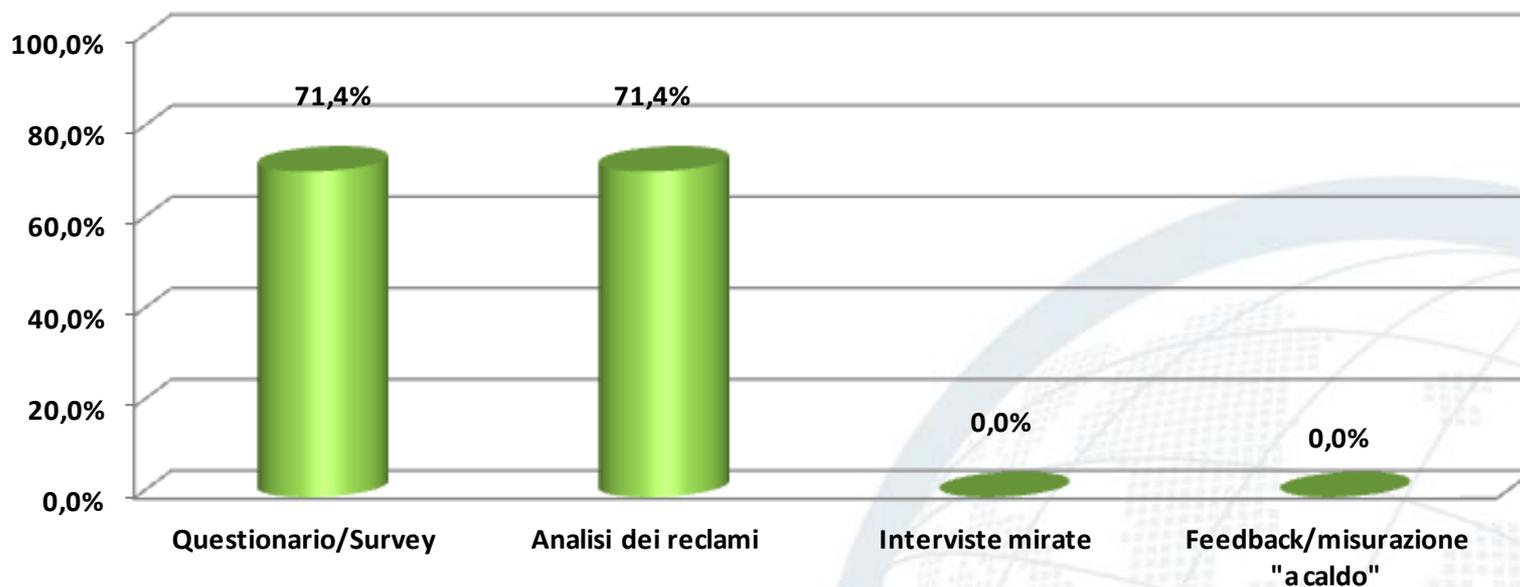
## Ristorazione



La risposta alla domanda precedente è senz'altro affermativa.

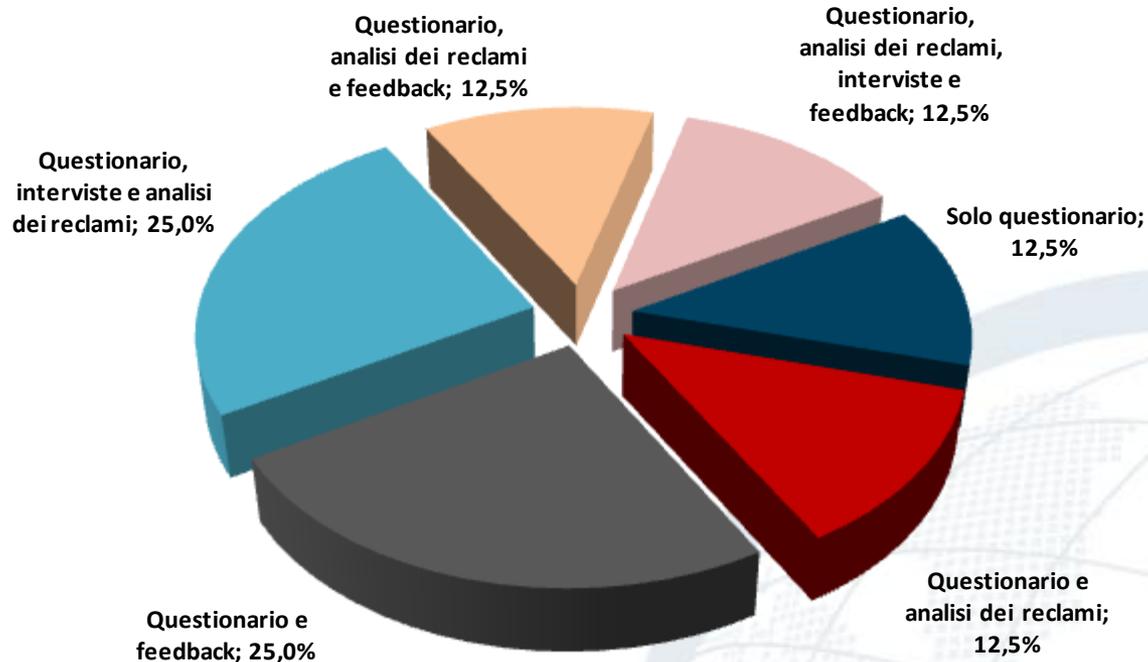
# Quali sono gli strumenti utilizzati per la rilevazione della soddisfazione del cliente interno?

## Servizio posta



# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?

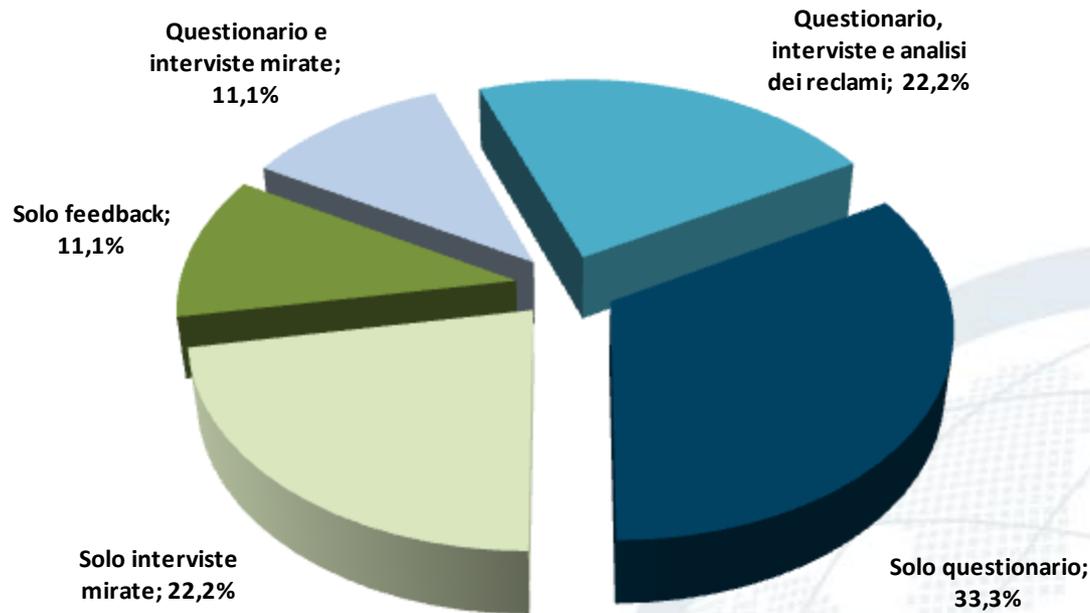
## Manutenzioni impiantistiche/edili



Tipicamente questionario affiancato da misurazione a caldo o dall'analisi dei reclami.

# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?

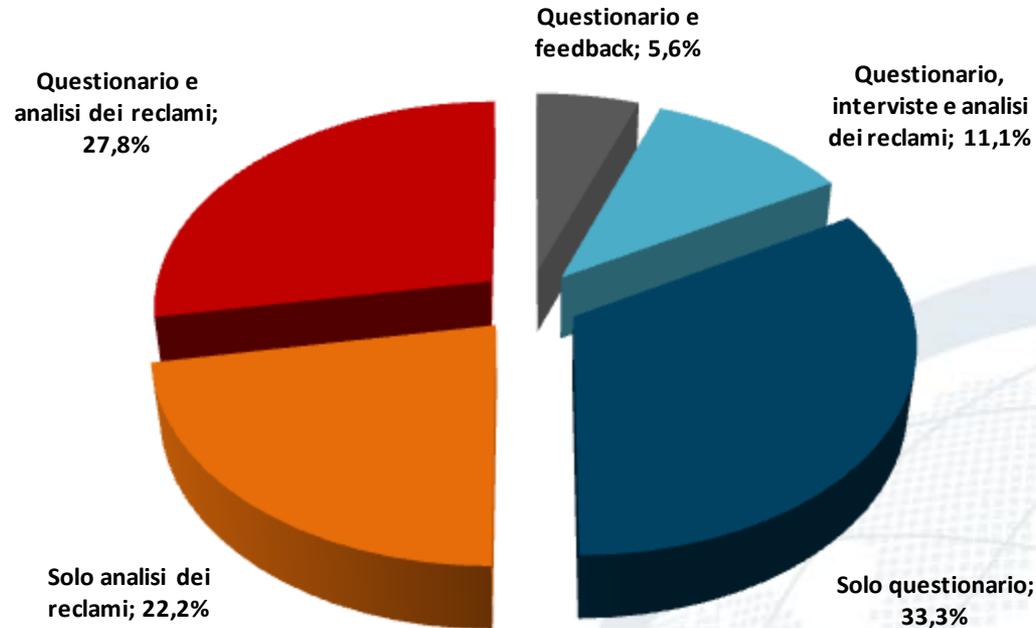
## Traslochi e facchinaggio



Tipicamente questionario affiancato o meno da interviste mirate o viceversa.

# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?

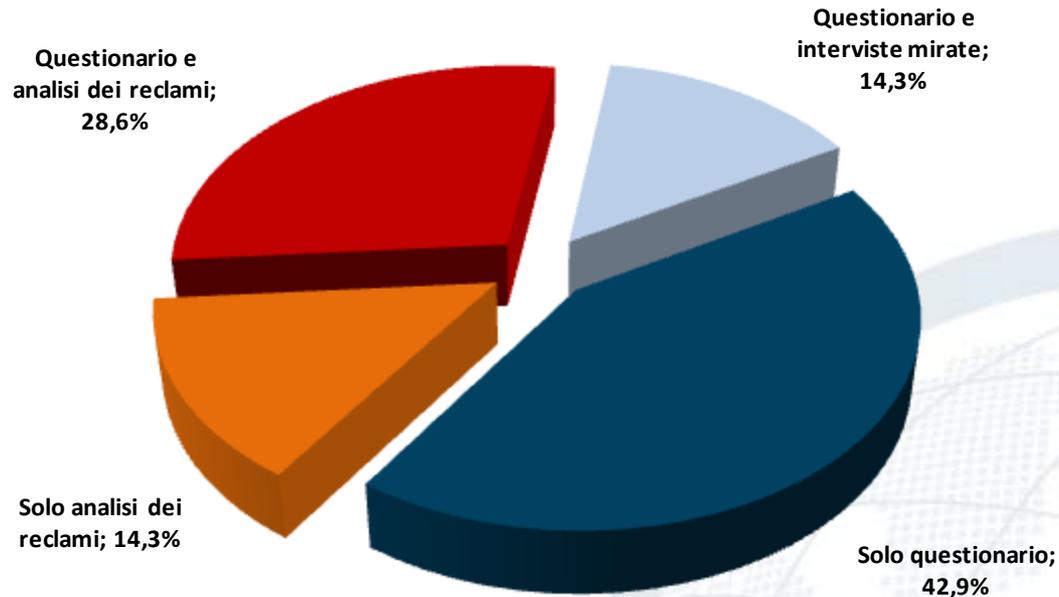
## Pulizie



Tipicamente questionario affiancato o meno da analisi dei reclami o viceversa.

# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?

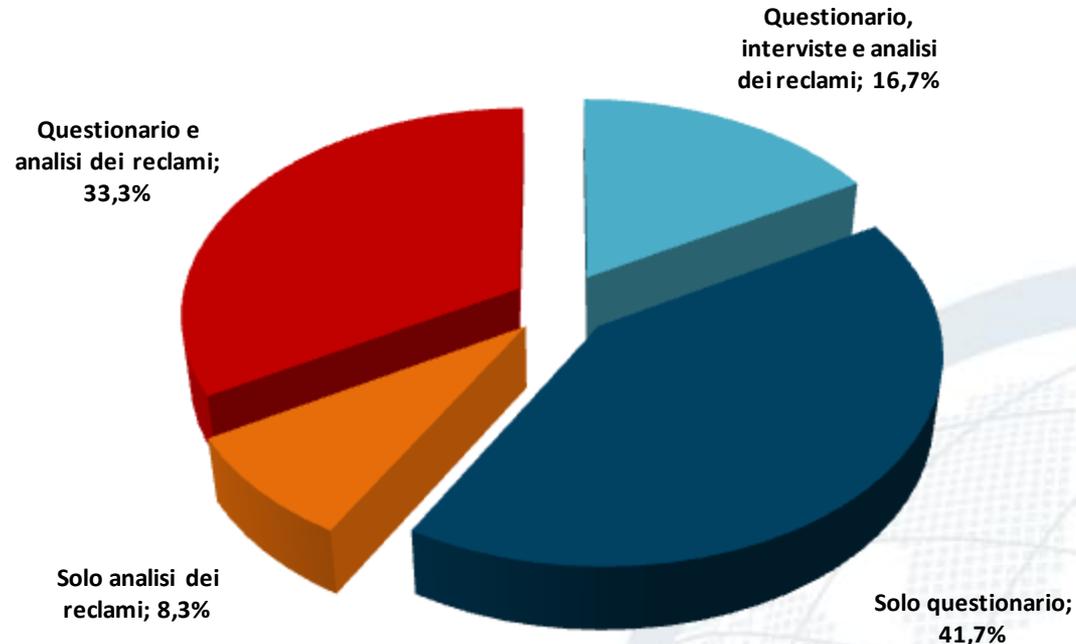
## Reception e centralino



Tipicamente questionario affiancato o meno da analisi dei reclami, ma non viceversa.

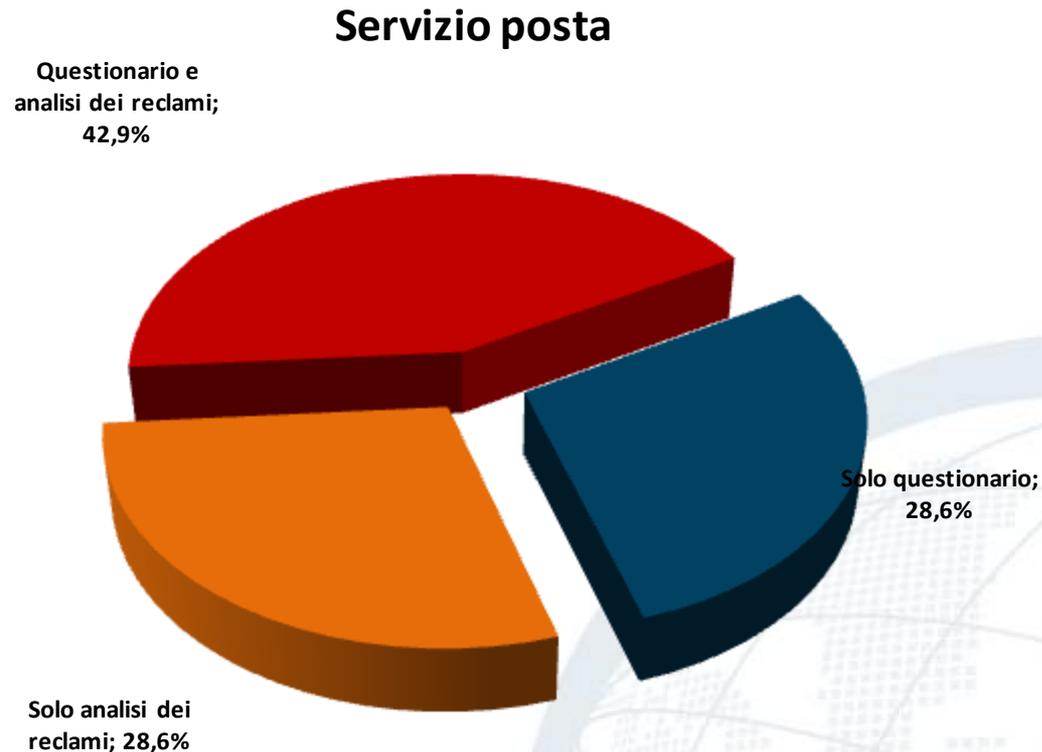
# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?

## Ristorazione



Tipicamente questionario affiancato o meno da analisi dei reclami, ma non viceversa.

# Quali sono i mix di strumenti più diffusi?



Tipicamente analisi dei reclami affiancato o meno dal questionario, ma non viceversa

# Customer Satisfaction

Grazie dell'attenzione.

[ricerca@ifma.it](mailto:ricerca@ifma.it)