

[HOME](#) / OSSERVATORIO ABI "BANCHE-CLIENTI": EDIZIONE 2022-2024

OSSERVATORIO ABI "BANCHE-CLIENTI": EDIZIONE 2022-2024

Sai davvero cosa vuole il cliente dalla banca? Scoprilo insieme a noi...

Tipologia	ABI marketing
Temi	Comunicazione

PRESENTAZIONE

La nuova edizione 2022-2024 dell'Osservatorio ABI Banche Clienti è in avvio!

Il Progetto approfondisce le **molteplici aree di interesse nella relazione banca-cliente**, analizzando i trend in atto, contribuendo a identificare possibili concrete iniziative utili a **valorizzare al meglio la relazione** con la clientela.

La nuova edizione si pone quale obiettivo l'analisi e la comprensione delle attitudini, delle **scelte di consumo e dei comportamenti finanziari nell'attuale congiuntura economica** e saranno approfondite specifiche aree di interesse dei clienti utili per definire le strategie di **sostenibilità degli intermediari finanziari rispetto alle attese del mercato**.

L'impianto di ricerca esplorerà inoltre la **customer experience** di clienti tradizionali e digitali in tutti i **touch point** della relazione.

Il progetto sarà sviluppato tramite tecniche di indagine quali/quantitative e approfondirà – **su tutti i target di clientela** - le seguenti aree di interesse della relazione banca-cliente:

- **le aspettative del cliente**
- **i driver relazionali**
- **i timori e le barriere**
- **le proiezioni future**

In dettaglio, l'impianto di ricerca si sviluppa in un arco temporale complessivo di 24 mesi e si articola in **una fase qualitativa di indagine e sei fasi quantitative con 6000 interviste complessive**, di cui **2000 telefoniche**, volte ad esaminare temi di attualità connessi alle sfide della nuova normalità, e **4000 on line**, volte ad approfondire operativamente le aree di maggiore interesse della relazione banca-cliente.

L'Osservatorio prevede la possibilità per le banche interessate di **replicare**, attraverso lo stesso istituto di ricerca che collabora al progetto, **le indagini quantitative sulla propria clientela** agevolando il confronto con il mercato nel suo complesso.

Formato: Report xls, pdf

Destinatari: Banche e gruppi bancari