

Direct marketing: Postel lancia la Customer Experience per migliorare il dialogo tra imprese, Pa e cittadini

Le aziende investono molto nella comunicazione ma devono migliorare nella capacità di ascolto dei clienti. La conseguenza di questa scarsa attenzione è che il 55% dei consumatori non esprime completa fiducia verso le aziende, le ritiene poco orientate a soddisfare realmente le esigenze dei cittadini e, soprattutto, le ritiene "sorde" alle sollecitazioni e ai suggerimenti che provengono dal mercato.

I dati emergono da una ricerca promossa da Postel, la società del Gruppo Poste Italiane leader nel settore dei servizi di business e marketing communication destinati alle Aziende e alla Pubblica Amministrazione. Postel aiuta i suoi clienti a creare consenso attraverso modelli di relazione idonei ad avvicinare gli enti pubblici e le aziende private ai propri interlocutori in maniera efficace e diretta.

Il modello di Customer Experience, un sistema di indagine innovativo che integra componenti emotive e relazionali, fornisce gli strumenti di conoscenza per individuare le leve indispensabili sulle quali costruire la relazione tra Aziende/PA e cittadino-consumatore. La ricerca sulla Customer Experience è la prima in assoluto realizzata in Italia ed è la prima volta che il modello di Customer Experience viene esteso alla relazione tra Pubblica Amministrazione e Cittadino, oltre che tra Azienda e Cliente.

I risultati della ricerca statistica saranno illustrati oggi a Roma dal prof. Renato Mannheimer, che ha realizzato la ricerca in collaborazione con ISPO, in occasione del Forum "**Customer Experience – L'arte di governare la relazione con il consumatore/cittadino**", promosso da Postel in occasione del ventesimo anniversario della nascita della società. L'appuntamento è in programma alle 18 al Complesso monumentale di S. Spirito in Saxia, Borgo Santo Spirito 2, alla presenza dell'Amministratore Delegato del Gruppo Poste Italiane, Massimo Sarmi, del Ministro delle Comunicazioni, Paolo Gentiloni, del Presidente dell'Autorità Garante della Concorrenza, Antonio Catricalà, del Presidente di Postel, Giovanni Ialongo, e dell'Ad dell'Azienda, Claudio Sforza.

"La ricerca – afferma Claudio Sforza, Amministratore Delegato di Postel – evidenzia l'esigenza di fidelizzazione espressa dal cittadino/consumatore, il quale desidera comunicare ed essere ascoltato, e cerca affinità di valori con l'azienda e con la Pubblica Amministrazione. In questi anni di affollamento mediatico e di moltiplicazione dei messaggi, a volte contraddittori tra loro, diventa fondamentale entrare in sintonia con il proprio target attraverso una comunicazione diretta e mirata che riesca a soddisfare le aspettative e a cogliere in anticipo quelle necessità che non sempre il consumatore riesce a manifestare".

Postel mette al centro della sua attività le esigenze di comunicazione dei clienti fornendo soluzioni pensate per la **gestione dei processi della comunicazione di business e di marketing**. Le soluzioni proposte soddisfano la necessità delle aziende di affidare a terzi attività come la gestione della corrispondenza obbligatoria (estratti conto, fatture), quella degli approvvigionamenti di materiali indiretti e della modulistica aziendale e la gestione documentale. Postel è inoltre in grado di individuare per i suoi clienti strumenti di comunicazione di marketing innovativi e personalizzati pensati per gestire al meglio il rapporto con il proprio target. La piena competenza su tutta la catena del valore del direct marketing rende Postel un valido consulente caratterizzato da una forte progettualità e dalla capacità di dominare l'insieme delle metodologie e dei processi operativi necessari alla gestione di efficaci campagne di marketing.

Postel SpA – Società con socio unico

Viale Guglielmo Massaia, 31 – 00154 Roma (RM) – T. (+39) 06 51426337 F. (+39) 06 51426413

Mail to: comunicazione@postel.it - www.postel.it ;

Sede Legale: Viale Guglielmo Massaia, 31 - 00154 Roma (RM) C.F. 04839740489 - P. Iva 05692591000

Capitale Sociale € 20.400.000,00 i.v. - Registro Imprese di Roma n. 40639/1999 REA di Roma 912141

All'interno del Forum è prevista una tavola rotonda sul tema "Come costruire la relazione con il cittadino-consumatore. Pubblica Amministrazione, Aziende e Media a confronto". Al dibattito, moderato da Bruno Vespa, parteciperanno Sergio Chiamparino, Sindaco di Torino, Umberto Scapagnini, Sindaco di Catania, Luca De Meo, Chief Marketing Officer Fiat Group, Mario Moretti Polegato, Presidente Gruppo Geox, Azzurra Caltagirone, Vice Presidente Caltagirone Editore Spa, e la giornalista Barbara Palombelli.

Postel spa, società del gruppo Poste Italiane, opera nel settore dei servizi di comunicazione destinati in particolare alle Aziende e alla Pubblica Amministrazione.

La sua attività è nata con il Servizio di Posta Elettronica Ibrida Postel: una piattaforma telematica per il trattamento di corrispondenza generata mediante computer e poi stampata, imbustata nel Centro della Rete Postel più vicino al destinatario e ad esso consegnata tramite i servizi di recapito di Poste Italiane. L'integrazione della propria offerta con altri servizi del Gruppo Poste Italiane, lo sviluppo di nuove prestazioni del servizio di posta Ibrida e quello di nuovi servizi complementari, consentono oggi a Postel di proporre al cliente un autentico "Global Service" per le tutte le sue specifiche esigenze e di sviluppare una rete di "partnership" per realizzare un vero e proprio Network per i servizi di comunicazione.

Per Informazioni:

Poste Italiane

Patrizia Lombardo, Responsabile Ufficio Stampa Nazionale

tel. 06 59580470, cell. + 39 335 7666023 – lombardop4@posteitaliane.it

Roberto Vena, Ufficio Stampa Italia

tel. 06 59588137, cell. + 39 393 1703827 – venarobe@posteitaliane.it

Postel SpA - Gruppo Poste Italiane

Davide Usai, Responsabile Ufficio Stampa