

I PERCHÉ E I «SEGRETI» DEL SUCCESSO DELLA BANCA

Il promotore Mediolanum è il più contento

Importante impegno dell'azienda a sostegno della rete

Banca Mediolanum è la rete che soddisfa di più i promotori finanziari italiani, oggi alle prese con la sempre più difficile sfida di offrire una reale consulenza integrale al cliente. È questa la conclusione di "PF Monitor", un'indagine indipendente di monitoraggio della soddisfazione dei promotori finanziari realizzata recentemente da Allaxia e GPF&A. La ricerca verte sullo scenario delle reti per il 2004, le valutazioni sulle opportunità di business ed il sentiment nei confronti del mercato azionario. In particolare, le finalità dell'indagine sono rivolte anzitutto a misurare il grado di soddisfazione dei promotori e la loro interazione con le società di appartenenza, in modo di fornire indicazioni utili alla società stessa. Si è poi stilata una classifica delle società migliori che operano nel mercato della distribuzione di prodotti finanziari. Lo studio ha avuto come scopo la raccolta delle sensazioni e la valutazione del punto di vista di chi sta "in trincea" in questo mercato, avendo contatti diretti sia per quanto riguarda la domanda sia per l'offerta di prodotti e servizi. Infine si è voluto ritenere questi "target" alla stregua di un target di opinion leader per realizzare in tal modo una sorta di termometro del sentiment sui mercati finanziari.

E quali sono i fattori specifici che fanno la soddisfazione di un promotore finanziario italiano? Anzitutto la gamma di prodotti che viene messa a disposizione dalla società, poi tutti i supporti che sono forniti in materia di comunicazione e marketing. Rivestono importanza anche il supporto offerto dalla linea manageriale di riferimento, la qualità e l'efficacia della formazione, la frequenza e il livello qualitativo dell'informazione sull'andamento dei mercati, le "operations" (tempi di apertura dei contratti, consegna materiali...), la dotazione informatica, i criteri di sviluppo e inserimento professionale nella società, l'utilizzo del web al posto della carta.

Due però sono i fattori davvero fondamentali nel determinare la soddisfazione complessiva del promotore: l'attenzione e il sostegno che l'azienda è in grado di dimostrare nei confronti della rete e, ovviamente, la remunerazione e tutto il sistema di benefit ed incentivi. In particolare di questi due fattori decisivi, il primo, dal 2003 all'anno in corso, ha registrato un'importanza del 19% al 16%, mentre il secondo è salito dal 13% al 14%.

Vediamo ora in dettaglio i risultati dell'indagine, che è stata condotta tramite interviste telefoniche a più di 700 promotori finanziari, facenti capo a sette reti. I nomi dei soggetti sono stati estratti a caso dal sito della Con-

SODDISFAZIONE-ATTENZIONE E IMPEGNO

NETI CONFRONTI DELLA RETE

	66	29	41	3,60
• B. Mediolanum	40	49	11	3,29
• AAA	34	50	15	3,23
• BBB	35	48	17	3,18
• FFF	30	58	14	3,14
• CCC	19	61	20	2,95
• DDD	21	47	32	2,82
TOTALE CAMPIONE	25	7	2	3,16

SODDISFAZIONE-FREQUENZA E QUALITÀ

DELLE COMUNICAZIONI TRA SOCIETÀ E PF

	80	18	1	3,77
• B. Mediolanum	54	41	5	3,47
• AAA	55	34	11	3,45
• FFF	45	46	9	3,33
• DDD	39	46	14	3,23
• EEE	37	49	13	3,23
• CCC	28	53	19	3,12
TOTALE CAMPIONE	12	2	1	3,35

SODDISFAZIONE-SUPPORTI FORNITI IN

TEMA DI COMUNICAZIONE E MARKETING

	60	37	3	3,79
• B. Mediolanum	44	44	12	3,32
• EEE	30	57	13	3,23
• FFF	39	44	16	3,22
• AAA	26	63	11	3,16
• CCC	28	58	14	3,13
• DDD	25	53	21	3,02
TOTALE CAMPIONE	21	1	1	3,27

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

MEDIOLANUM

	60	37	3	3,57
• B. Mediolanum	52	40	8	3,39
• BBB	36	67	2	3,34
• FFF	35	61	4	3,30
• EEE	31	62	7	3,23
• DDD	23	66	11	3,10
• CCC	17	63	20	3,01
TOTALE CAMPIONE	14	1	1	3,26

Le sigle AAA - BBB - CCC - DDD - EEE - FFF stanno ad indicare altre reti concorrenti delle quali non vengono pubblicati i nomi per motivi di correttezza

Esse: Totale Intervistati

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

SODDISFAZIONE-ATTENZIONE E IMPEGNO

NETI CONFRONTI DELLA RETE

	66	29	41	3,60
• B. Mediolanum	40	49	11	3,29
• AAA	34	50	15	3,23
• BBB	35	48	17	3,18
• FFF	30	58	14	3,14
• CCC	19	61	20	2,95
• DDD	21	47	32	2,82
TOTALE CAMPIONE	25	7	2	3,16

SODDISFAZIONE-FREQUENZA E QUALITÀ

DELLE COMUNICAZIONI TRA SOCIETÀ E PF

	80	18	1	3,77
• B. Mediolanum	54	41	5	3,47
• AAA	55	34	11	3,45
• FFF	45	46	9	3,33
• DDD	39	46	14	3,23
• EEE	37	49	13	3,23
• CCC	28	53	19	3,12
TOTALE CAMPIONE	12	2	1	3,35

SODDISFAZIONE-SUPPORTI FORNITI IN

TEMA DI COMUNICAZIONE E MARKETING

	60	37	3	3,79
• B. Mediolanum	44	44	12	3,32
• EEE	30	57	13	3,23
• FFF	39	44	16	3,22
• AAA	26	63	11	3,16
• CCC	28	58	14	3,13
• DDD	25	53	21	3,02
TOTALE CAMPIONE	21	1	1	3,27

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

MEDIOLANUM

	60	37	3	3,57
• B. Mediolanum	52	40	8	3,39
• BBB	36	67	2	3,34
• FFF	35	61	4	3,30
• EEE	31	62	7	3,23
• DDD	23	66	11	3,10
• CCC	17	63	20	3,01
TOTALE CAMPIONE	14	1	1	3,26

Le sigle AAA - BBB - CCC - DDD - EEE - FFF stanno ad indicare altre reti concorrenti delle quali non vengono pubblicati i nomi per motivi di correttezza

Esse: Totale Intervistati

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

COMPLETAMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE SODDISFATTO PARZIALMENTE INSODDISFATTO COMPLETAMENTE INSODDISFATTO

SODDISFAZIONE-ATTENZIONE E IMPEGNO

NETI CONFRONTI DELLA RETE

	80	
44		44
34		57
39		44
26		63
28		58
25		53