

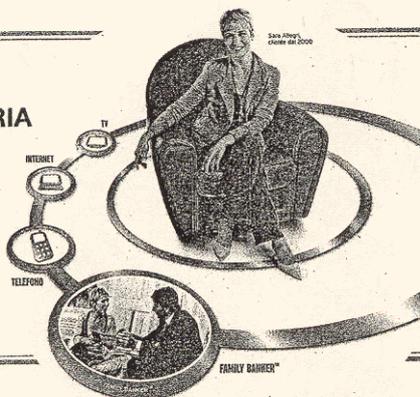


## Continua il progetto «Piccolo Fratello»

Prosegue anche nel 2008 il progetto di solidarietà 'Piccolo Fratello', promosso da Fondazione Mediolanum e Banca Mediolanum in collaborazione con la Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus e de-

dicato ai bambini di Haiti. Per contribuire c'è il conto corrente 860000 ABI 03062 CAB 34210 intestato a Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus - causale Piccolo Fratello Haiti.

## INFORMAZIONE PUBBLICITARIA



## Sempre più solida la forza del brand

Nessuno come Banca Mediolanum nel 2007: nell'ultimo anno l'Istituto creato da Ennio Doris ha raggiunto il primato assoluto nel ricordo pubblicitario spontaneo, a conferma che una strategia di comunicazione fondata su testimonial reali (il fondatore Ennio Doris e i veri clienti) si dimostra vincente, perché arricchisce il messaggio con elementi di realtà e concretezza.

# A febbraio un premio per la qualità

Appuntamento per il 13 con il convegno che assegnerà il primo «Mediolanum Award for Service Quality & Innovation»

Un premio particolare, che celebra la centralità della qualità del servizio e punta a riconoscere e premiare il contenuto dell'innovazione e della qualità nei servizi e il modo con cui la capacità di innovare e garantire standard elevati si traduce in un trasferimento di valore al cliente. Queste le premesse del primo «Mediolanum Award for Service Quality & Innovation», riconoscimento che verrà assegnato il prossimo 13 febbraio dal Customer & Service Science Lab, il centro di ricerche sull'orientamento al cliente, la qualità e l'innovazione nel settore dei servizi creato nella scorsa primavera grazie all'accordo tra Banca Mediolanum e l'Università Bocconi. L'iniziativa conferma come l'attenzione ai temi della qualità dell'offerta e della soddisfazione della clientela sia, per Banca Mediolanum, non solo un obiettivo astratto da enunciare, ma un concreto approccio che orienta la propria strategia aziendale.

«Mettere al centro il cliente - spiega il professor Enrico Valdani, direttore del centro di ricerche, già docente di economia e gestione delle imprese presso l'ateneo milanese e da pochi mesi titolare, sempre in Bocconi, della cattedra di Customer & Service Science - è un elemento strategico per diversi motivi. In primo luogo permette all'azienda di assolvere il suo compito principale: generare e trasferire valore ai suoi clienti. Ritengo, infatti, che Mediolanum debba il suo successo a questo orientamento. In seconda battuta, con la soddisfazione del cliente si genera valore e si creano così risorse e mezzi per attivare un circolo virtuoso e per soddisfarlo oltre le attese. L'impresa acquisisce così un vantaggio competitivo distintivo che le

Università Bocconi, 13 febbraio 2008, ore 9.00, Aula Magna - Ingresso libero

## 1° MEDIOLANUM AWARD FOR SERVICE QUALITY AND INNOVATION

Nell'ambito del primo Convegno "Mediolanum Award For Service Quality and Innovation" Banca Mediolanum, con il contributo scientifico del Customer & Service Science Lab dell'Università Bocconi, assegnerà il "MEDIOLANUM AWARD" premiando l'azienda italiana che si è distinta per **ORIENTAMENTO ALLA CLIENTELA INNOVAZIONE E COMPETITIVITÀ**

Con il contributo scientifico dell'Università Bocconi  
CSS Lab  
Customer & Service Science Lab



permette di essere meno sensibile alle minacce che possono provenire dal mercato. In tal senso le similitudini tra un approccio 'quality oriented' e il business model di Mediolanum sono molte: c'è una vera e propria identità con i valori fondanti del Gruppo».

Per questa prima edizione, il premio per la miglior qualità nei servizi verrà circoscritto a un ambito specifico. «Abbiamo scelto - spiega il professor Valdani - il settore del turismo, con l'obiettivo di studiare l'innovazione nel comparto alberghiero. Non è stata una scelta casuale. L'industria ricettiva italiana sta subendo la concorrenza di altre destinazioni e per recuperare quote di incoming è decisivo migliorare i

servizi che offriamo e soddisfare i veri bisogni di turisti e ospiti». Per valutare concretamente la qualità dei servizi il primo «Mediolanum Award for Service Quality & Innovation» si è basato su indicatori oggettivi, per misurare come l'innovazione influisce positivamente sulla performance competitiva dell'impresa, perché solo chi innova riesce a difendersi meglio sul mercato.

Attraverso un articolato processo di misurazione dei driver che sono alla base dei processi di innovazione, il Customer & Service Science Lab ha provato a rilevare se l'arricchimento qualitativo dei servizi sia legato alla performance competitiva degli alberghi. Ricerchando una correlazione tra innova-

zione e varietà dei servizi offerti e risultati economico-finanziari si prova a dare coerenza ai livelli di soddisfazione registrata presso la clientela finale. «Da tutto questo processo - conclude il professor Valdani - è emerso un lungo elenco di innovazioni che potranno essere condivise, divenendo incentivo anche per altri operatori. Uno degli scopi del laboratorio è, infatti, descrivere le "best practices", affinché possano suggerire ispirazioni per essere personalizzate e adottate, anche in un'ottica di scambio intersettoriale. Con queste premesse vogliamo perseguire la nostra missione, che si propone di comprendere e divulgare cosa sia e come si generi valore per il cliente. Tutto ciò anche grazie al sostegno di Mediolanum, che ha deciso, con coraggio e lungimiranza, di affiancare un'istituzione di ricerca come la nostra. Ogni anno daremo vita ad un convegno nazionale, come quello di febbraio, e organizzeremo numerosi momenti di confronto con aziende e consumatori su temi selezionati. Siamo inoltre disponibili ad accettare ogni sfida di ricerca per tutte le imprese che con coraggio si propongono di mettere al centro di ogni loro decisione il cliente».

Entra in Banca Mediolanum  
basta una telefonata  
840 704 444  
[www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it)

Selezione e Reclutamento  
840 700 700  
[www.familybanker.it](http://www.familybanker.it)

Notizie Mediolanum  
a cura di Roberto Scippa  
[roberto.scippa@mediolanum.it](mailto:roberto.scippa@mediolanum.it)