

**BANCA**  
**MEDIOLANUM**  
GRUPPO BANCARIO MEDIOLANUM
**PROCEDE L'ATTIVITÀ DEL CENTRO DI RICERCA SPECIALIZZATO SULL'ORIENTAMENTO AL CLIENTE DELL'UNIVERSITÀ BOCCONI**
**Informazione pubblicitaria**

# Un premio per qualità e innovazione

*Appuntamento con il convegno che assegna 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.

## Clienti soddisfatti

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.

## Imprese innovative

L'impresa acquisisce così un vantaggio competitivo distintivo che le permette di essere meno sensibile alle minacce che possono provenire dal mercato. In tal senso le similarità 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 valuta-

re 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.

## Eventi e incontri

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. Ricercando una correlazione tra innovazione e varietà dei servizi offerti e risultati economico-finanziari si prova a dare coerenza ai livelli di soddisfazione registrati presso la clientela finale. «Da tut-

to questo processo - conclude il professor Valdani - è emerso un lungo elenco di innovazioni che potranno essere condivise, diventando 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».

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

**BANCA MEDIOLANUM**  
GRUPPO BANCARIO MEDIOLANUM

**MEDIOLANUM REAL ESTATE VALUE È IL NUOVO FONDO IMMOBILIARE PER UN INVESTIMENTO CON TANTI VANTAGGI**

## Un Fondo per investire nel 'mattone' più pregiato

Diversificare i propri investimenti, scegliendo una soluzione alternativa al mercato azionario o all'immobiliare tradizionale. Puntare su immobili di prestigio, che rappresentano una garanzia di rivalutazione nel tempo, ma alla portata di tutti, anche con la disponibilità di capitali molto contenuti. Poter contare su rendimenti solidi nel lungo periodo, attraverso un investimento gestito da professionisti del settore, con la massima trasparenza e numerose agevolazioni fiscali.

Mediolanum Real Estate Value, il nuovo Fondo immobiliare distribuito da Banca Mediolanum, rappresenta un'opportunità d'investimento che racchiude e offre insieme tutti questi vantaggi. È una soluzione innovativa, che permette di investire nel settore del 'mattone' ma con le modalità che caratterizzano gli strumenti finanziari più evoluti, e la sua caratteristica principale è quella di investire in immobili di particolare pregio architettonico o localizzati in zone esclusive. Palazzi antichi o di grande rilievo, edifici di prestigio, collocati nei centri storici o nei quartieri più eleganti. Uno specifico settore del mercato immobiliare, dunque, che offre le maggiori potenzialità di rivalutazione nel tempo e non risente degli andamenti e delle oscillazioni che possono caratterizzare il mercato immobiliare tradizionale.

L'obiettivo principale del Fondo è quello di puntare, nel lungo periodo, sulla crescita di valore degli immobili che hanno un elevato potenziale di rivalutazione, piuttosto che la generazione di un reddito periodico. Ma è un'opportunità che non è riservata solo a chi dispone di capi-

tali elevati, dato che possono bastare anche solo 10mila euro. Mediolanum Real Estate Value è infatti un Fondo comune immobiliare chiuso che prevede il versamento di un'unica somma iniziale e un accumulo dei rendimenti, che non vengono periodicamente distribuiti ma vanno ad accrescere il valore della quota finale, e prevede il pieno raggiungimento dell'obiettivo d'investi-

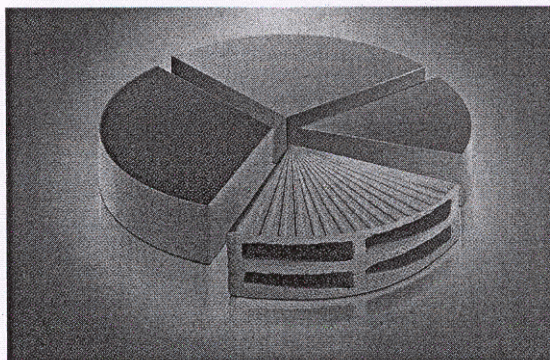
mento solo all'andamento dei mercati finanziari e delle Borse, ma anche a quello del mercato del 'mattone' più tradizionale, che investe in immobili comuni e non di particolare rilievo e valore.

Gli immobili di pregio che costituiscono il patrimonio di Mediolanum Real Estate Value consentono infatti di trarre vantaggio dalla crescita di valore di cui possono benefi-

ciare nella gestione tecnico-amministrativa tipici dell'investimento immobiliare diretto, come atti notarili, spese di intermediazione, costi di manutenzione o ristrutturazione, e via dicendo. E, a differenza di quanto accade per chi acquista direttamente un appartamento o un altro immobile, una gestione professionale esonera inoltre l'investitore dall'occuparsi dei vari adempimenti fiscali, come imposta di registro o IVA, imposte catastali, ICI, perché vengono assolti direttamente dalla SGR e dalla banca presso la quale sono depositate le quote investite, oltre al fatto che Mediolanum Real Estate Value consente, nella maggior parte dei casi, di recuperare interamente l'IVA sugli acquisti immobiliari.

È il secondo Fondo immobiliare distribuito da Banca Mediolanum, segue Mediolanum Real Estate che è stato lanciato nel 2005, con l'obiettivo di diversificare ulteriormente il ventaglio delle scelte e opportunità d'investimento all'interno del settore, e offre una prima possibilità di adesione e sottoscrizione limitata ai primi mesi del 2008. Per chi vuole diversificare i propri investimenti di lungo periodo, con una soluzione alternativa ai listini delle Borse, e anche senza l'impiego di capitali elevati, ora c'è uno strumento ad hoc, ma non bisogna perdere tempo: i Family Banker di Banca Mediolanum sono in grado di garantire a ogni investitore la consulenza necessaria per ottimizzare scelte e investimenti.

Il Prospetto Informativo, da leggere prima dell'adesione, è disponibile presso i Family Banker e sui siti [www.mediolanumgestionefondi.it](http://www.mediolanumgestionefondi.it) e [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it).



Un nuovo Fondo immobiliare per diversificare i propri investimenti

mento in un periodo di 13 anni. Queste caratteristiche lo rendono uno strumento d'investimento rivolto in particolare a chi ricerca maggiori potenzialità di rendimento in un orizzonte temporale di lungo periodo, e desidera diversificare il proprio portafoglio rispetto, ad esempio, a titoli azionari, obbligazioni o titoli di Stato. Scegliendo, in questo modo, una soluzione di capitalizzazione che ha anche il vantaggio di essere ben poco correlata non

ciare nel corso del tempo grazie anche alla particolare posizione urbanistica delle aree in cui sono collocati, insieme al fatto che, per gli immobili con simili caratteristiche di pregio e qualità, il passare del tempo è storicamente un alleato contribuendo alla rivalutazione dell'immobile.

Un patrimonio immobiliare che viene gestito da professionisti esperti e altamente qualificati, che tra l'altro si occupano di tutti gli