B2YOU

Powered by ALTROCONSUMO



Spiegare il valore del servizio per creare fiducia: indagini di soddisfazione e Sigilli

Come spiegare il valore di un servizio per aumentare la fiducia dei clienti?

Occorre **dimostrare con fatti concreti ciò che si promette**, perché la fiducia nasce dalla trasparenza e dalla riprova sociale.

Il settore della telefonia e dello streaming rappresenta un banco di prova ideale. Qui il rapporto tra aspettative, valore percepito ed esperienza reale emerge con chiarezza, perché gli utenti valutano ogni giorno prestazioni, costi e semplicità.

L'indagine svolta da Altroconsumo rende questo rapporto misurabile.I risultati mostrano quali operatori soddisfano davvero i clienti, mentre **i Sigilli di Qualità** trasformano questi dati in un segnale immediato che **evidenzia l'eccellenza**.



L'indagine di soddisfazione Altroconsumo: la voce di oltre 20.000 consumatori

L’indagine Altroconsumo sul settore della telefonia, internet e pay TV si basa sulle opinioni di oltre 20.000 consumatori, offrendo una fotografia ampia e affidabile del mercato.

La ricerca raccoglie le esperienze dirette degli utenti e analizza diversi aspetti del servizio. Vengono valutati elementi come la qualità del servizio (connessione, contenuti), la trasparenza delle fatture, il livello qualitativo del servizio clienti e l’esperienza complessiva del consumatore.

Gli utenti partono da esigenze molto pratiche:

- Una connessione stabile a casa;
- Un’offerta mobile senza sorprese;
- Una piattaforma streaming con un buon livello di servizio.



Gli utenti valutano sempre di più il rapporto tra costo, qualità e semplicità, premiando le offerte che riescono a mantenere un equilibrio tra questi fattori. Inoltre, è evidente il ruolo critico del rapporto con i clienti, con diversi operatori che non superano il giudizio medio.



I risultati della ricerca: trasparenza e qualità

Streaming e Pay TV: Netflix e i gap da colmare

Nel comparto streaming, **Netflix** occupa da solo la vetta della classifica, grazie alla qualità ottima, ottenendo la possibilità di acquistare la licenza per utilizzare il **Sigillo Altroconsumo "Provider Consigliato".**

Altre piattaforme, come Apple TV+ e Disney+, restano molto apprezzate e si collocano su livelli molto buoni.

Gli elementi che incidono sulla valutazione degli utenti sono:

- Qualità dei contenuti
- Facilità d'uso
- Prezzo e condizioni di abbonamento con peso crescente





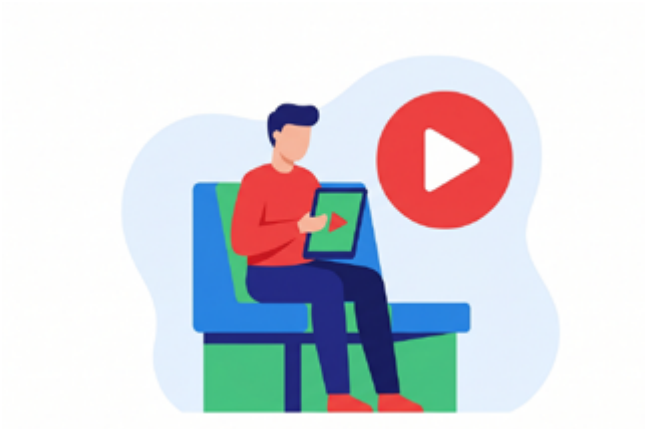
Telefonia Fissa: il successo della Fibra Ottica

Per quanto riguarda la connessione domestica, **la fibra ottica è la tecnologia più apprezzata** e l'unica a raggiungere livelli di soddisfazione ottimi.

Gli operatori che offrono fibra ottica occupano le prime posizioni: **Iliad** guida la classifica, seguita da **Sky Wifi e Tiscali**. Questi operatori raggiungono una qualità globale ottima per i consumatori intervistati e **ottengono la possibilità di sottoscrivere a pagamento la licenza per il Sigillo "Provider Consigliato"**.

La percezione dei consumatori delle tecnologie di connessione evidenzia:

- Fibra ottica con livelli di soddisfazione più alti
- Fibra unica tecnologia che raggiunge la qualità ottima
- Tecnologie più lente con apprezzamento inferiore



Telefonia mobile: in testa sia low cost che qualità della rete

Nel mercato della telefonia mobile si consolida una tendenza precisa. Gli operatori virtuali e low cost risultano i più apprezzati.

Iliad si posiziona al vertice della classifica complessiva, seguita da **Ho., CoopVoce e Spusu**. Questi operatori ottengono livelli di soddisfazione ottimi e hanno diritto alla licenza a titolo oneroso per il **Sigillo "Provider Consigliato"**.



I fattori associati ai livelli di soddisfazione più elevati sono:

- Tariffe semplici e chiare
- Costi contenuti
- Esperienza coerente con quanto promesso.



I Sigilli di Qualità Altroconsumo: tradurre i risultati in fiducia

I Sigilli di Qualità evidenziano l'eccellenza di prodotti e servizi sulla base di indagini e test indipendenti condotti dagli esperti Altroconsumo nelle seguenti categorie:

- Prodotti
- Supermercati e discount
- Provider energia e gas
- Provider telefonia
- Banche
- E-shop

Rappresentano quindi una sintesi chiara del giudizio dei consumatori, oltre che dei risultati di test di laboratorio e di valutazioni di esperti, utile per rendere immediatamente visibile la qualità o la convenienza di ciò che un'azienda offre.

Per utilizzare questi riconoscimenti riservati a un ristretto gruppo di top performer è necessario richiedere a B2YOU la licenza d'uso.

B2YOU è la linea di soluzioni B2B di Altroconsumo che trasferisce alle aziende il valore di obiettività, indipendenza e credibilità maturato nell'attività di tutela dei consumatori.

Il Sigillo trasforma un risultato analitico in un elemento visivo che comunica affidabilità e aiuta il consumatore a orientarsi.



I vantaggi del servizio Sigilli di Qualità per la tua azienda

Acquistando la licenza, le aziende che sono in testa nelle classifiche di Altroconsumo possono utilizzare i Sigilli su tutti i canali di comunicazione e promozione, come packaging, sito web, social, brochure e materiali informativi.

Questo consente di evidenziare il risultato ottenuto nelle valutazioni Altroconsumo e rafforzare il posizionamento sul mercato.

I vantaggi principali sono:

- **Valorizzazione della qualità e della convenienza dell'offerta;**
- **Aumento della riconoscibilità;**
- **Rafforzamento dell'immagine del brand;**
- **Trasferimento della fiducia dei consumatori;**
- **Supporto alle decisioni d'acquisto.**

Il **Sigillo** contribuisce a rendere più efficace la comunicazione commerciale, perché **traduce un giudizio indipendente in un segnale chiaro e immediatamente comprensibile per il cliente.**

