

# DOMINIO MUTUI E CUSTOMER JOURNEY

IL CAMBIAMENTO PARTE DALL'ASCOLTO DEL CLIENTE

BARBARA BIVIANO  
Roma, 26 NOVEMBRE 2020



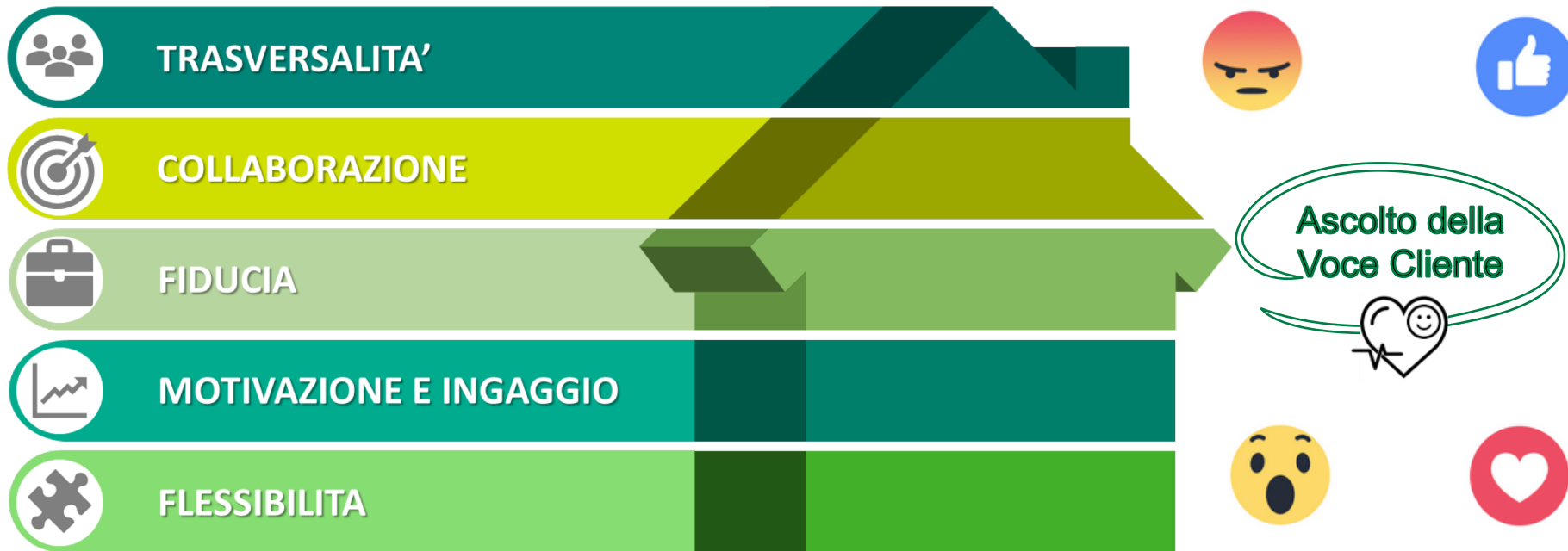
**BNL**  

---

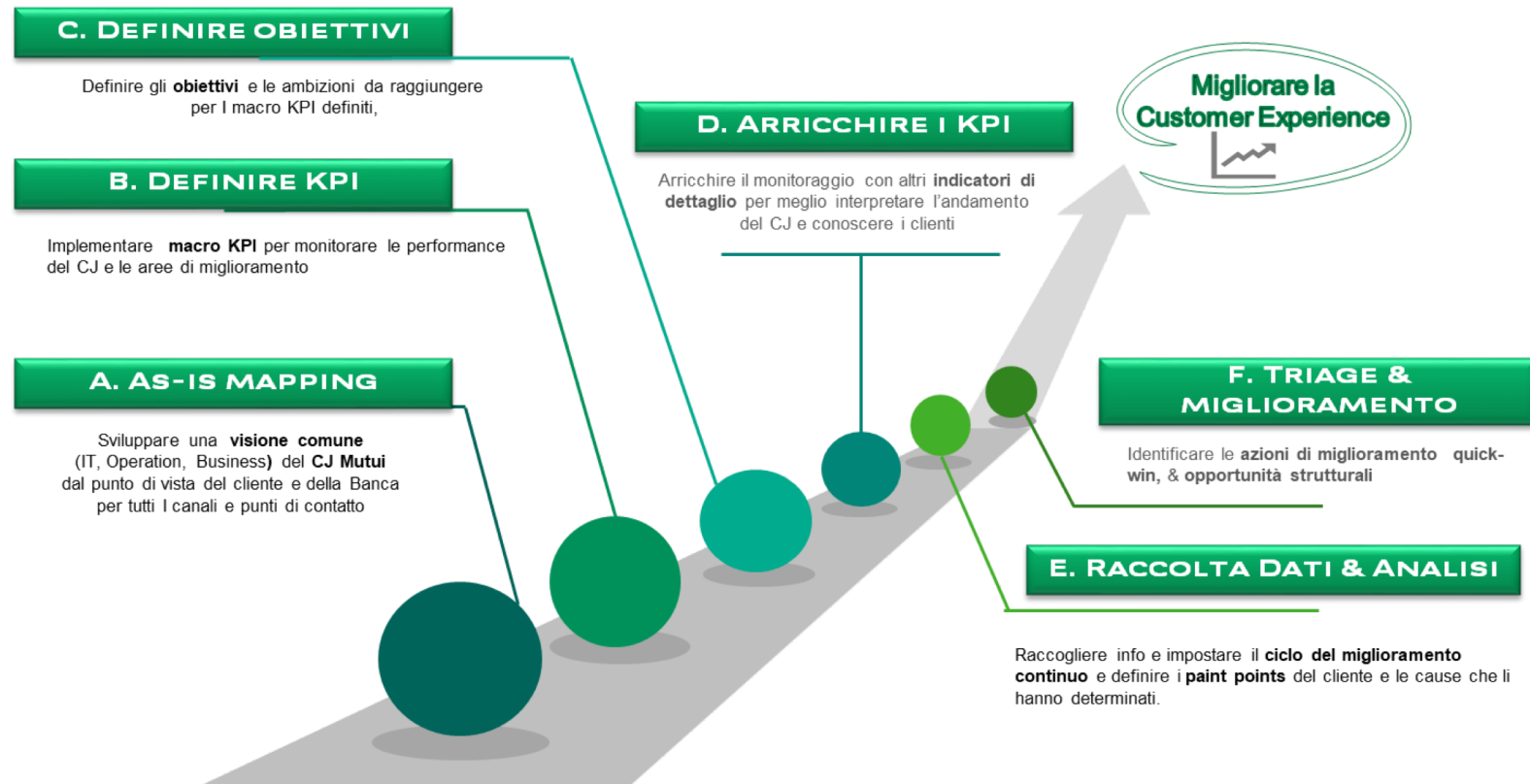
**GRUPPO BNP PARIBAS**

La banca per un mondo che cambia

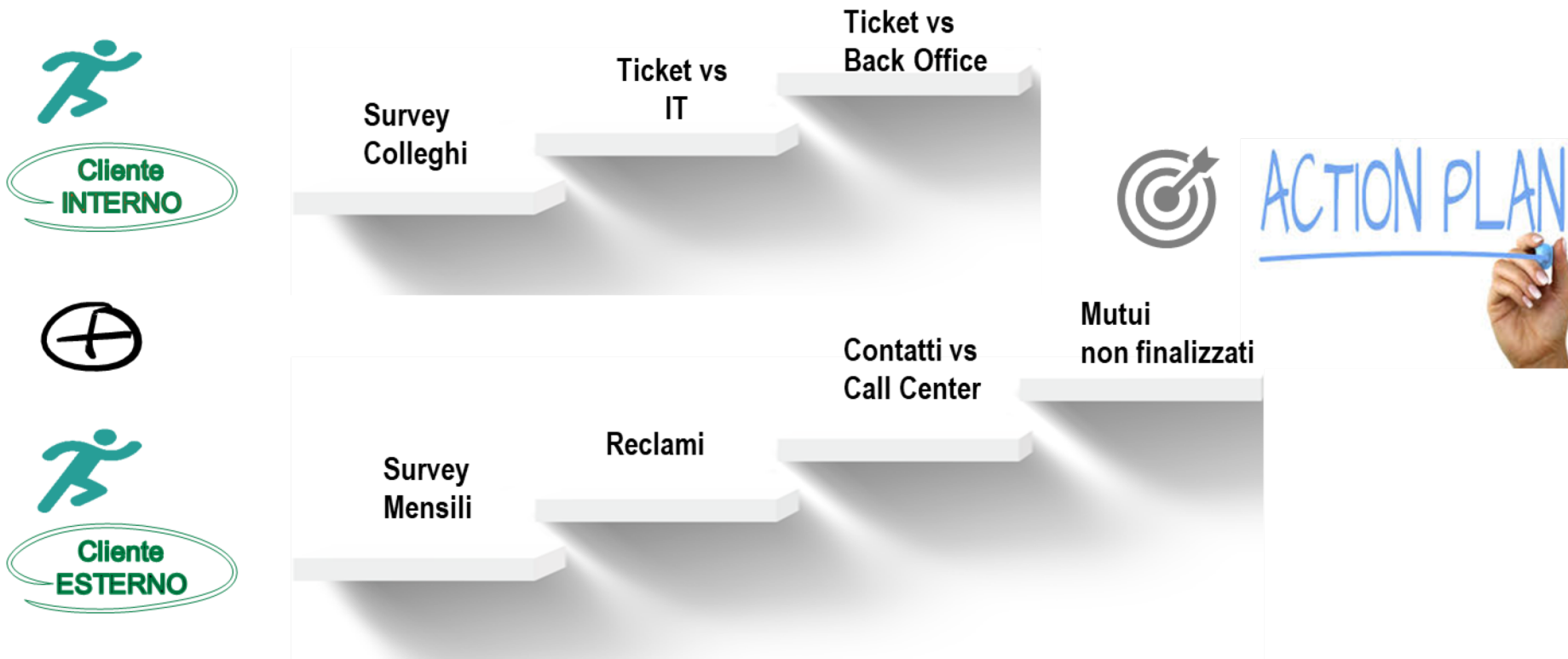
# Dominio Mutui e customer journey: il cambiamento parte dall'ascolto del cliente per un miglioramento continuo della customer experience



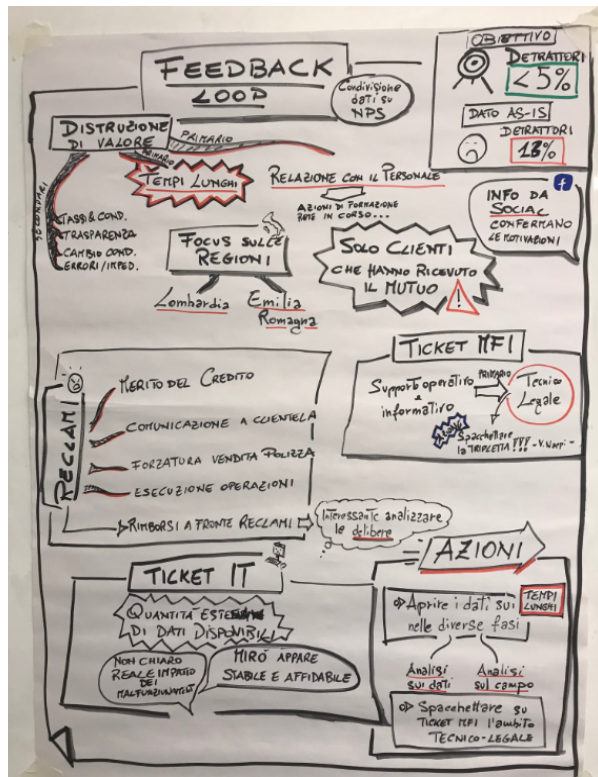
# Tecnologia, analisi dati e intelligenza: gli ingredienti per agevolare il processo di miglioramento continuo del viaggio cliente



# Voce del cliente interno ed esterno: diversi punti di vista dello stesso fenomeno possono fornire sfumature complementari da valutare

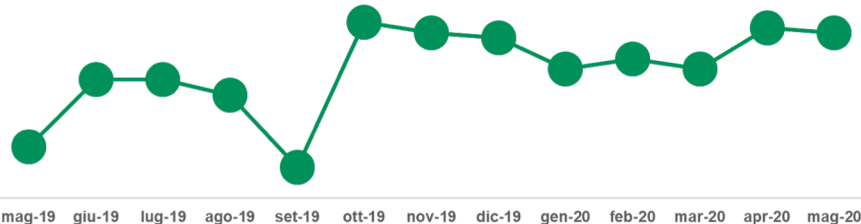


# Come trasformare la voce del cliente in azioni concrete



Happier

Interventi tattici  
“quick win”  
per dare subito risposte



Interventi **strutturali**  
per risolvere in maniera definitiva  
nel medio/lungo periodo



Better



**BNL**  
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

Il cambiamento parte dall'ascolto del cliente

| 26/11/2020 |

5

# Strumenti che supportano l'identificazione dei motivi di detrazione e promozione:

## L'Astrolabio per la ricerca della giusta rotta 1/2

**L'Astrolabio** è un antico strumento portatile per la determinazione dell'altezza del sole o di un astro qualsiasi sull'orizzonte, e per la celere risoluzione di problemi di astronomia e navigazione....





# Strumenti che supportano l'identificazione dei motivi di detrazione e promozione: L'Astrolabio per la ricerca della giusta rotta 2/2



## Heat Map

Driver	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Cortesía						
Tempi						
Condizioni						
Qualità del servizio						
Immagine						
Gestione Amministrativa						
Cura del cliente						
Professionalità						
Affidabilità						

Driver	Detrattori	Neutrali	Promotori	NPS
Cortesía				
Tempi				
Condizioni				
Qualità del servizio				
Immagine				
Gestione Amministrativa				
Cura del cliente				
Professionalità				
Affidabilità				



**Detrattori  
&  
Promotori**



# GRAZIE!

BNL Gruppo BNP Paribas

**BARBARA BIVIANO**

**Domain Leader Mutui**

*Divisione Commercial Banking e Reti Agenti*

*BNL Gruppo BNP Paribas*

**Email: [barbara.biviano@bnlmail.com](mailto:barbara.biviano@bnlmail.com)**