



## **Presentazione della linea di prodotti Misura & Migliora**

# Chi siamo

---

iCons è una società di professionisti che operano attraverso un **network di competenze settoriali e metodologie** in linea con le ISO 9004/2000

**Network di  
competenze settoriali  
multicountry**

**Metodologie**

**Produzione risultati  
e  
indicatori di performance**

# Le nostre attività

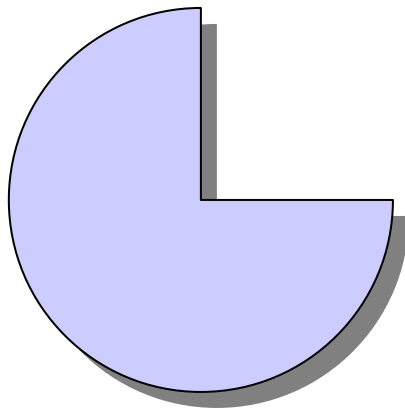


# Il nostro approccio

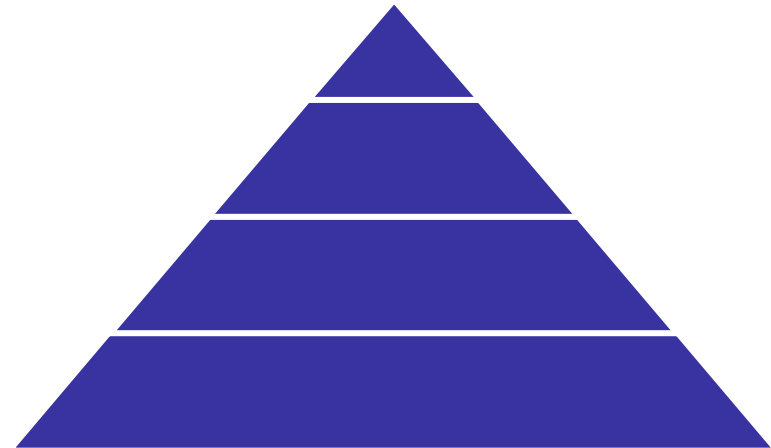
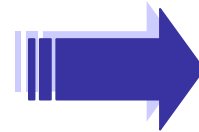
---

## CENTRALITA' DEL CLIENTE

iCons propone servizi innovativi per le organizzazioni per supportare il **passaggio da**

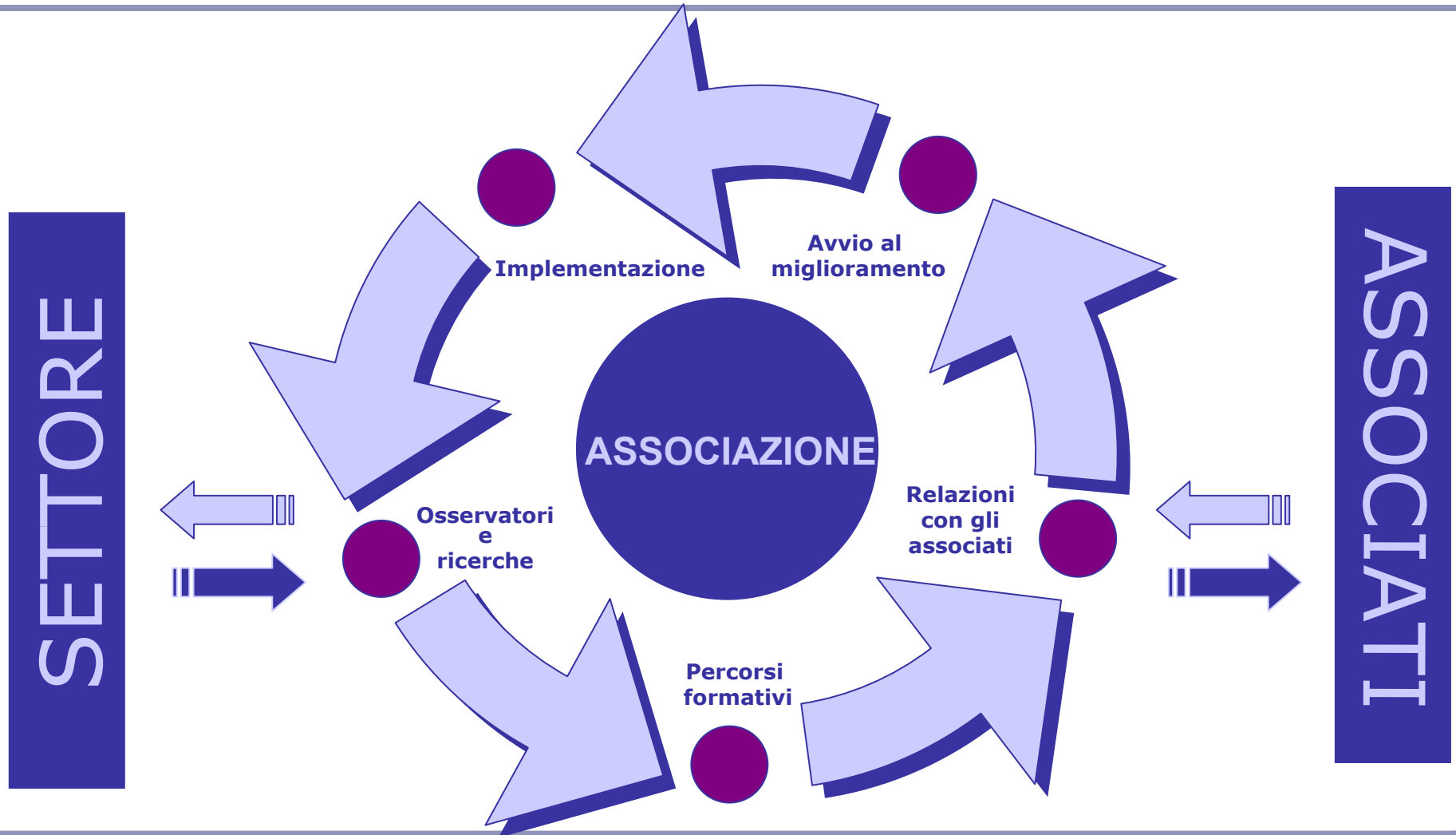


**ORIENTAMENTO AL MERCATO**



**ORIENTAMENTO AL CLIENTE**

# La spirale del valore





# Training

---

Percorsi formativi su metodo, strumenti e capacità per implementare e supportare i progetti di miglioramento

- Marketing e vendite
  - Cultura d'impresa
    - Workshop



## Avvio al miglioramento

---

Costituzione e gestione di gruppi di lavoro focalizzati su progetti di miglioramento e innovazione a partire dalle indicazioni raccolte dagli associati:

- attraverso l'analisi della soddisfazione
- attraverso un'azione continua di monitoraggio delle esigenze dell'associato



# Osservatori e Ricerche

**Esperienze metodologiche e competenze settoriali garantiscono la traduzione dei risultati delle analisi in strumenti operativi per l'associazione**

## Osservatori

- Osservatori Settore, Osservatori Filiera
- Osservatori Canali
- Osservatori Concorrenza
- Osservatori Requisiti dell'offerta
- Osservatori Trend

## Ricerche di mercato

- Ricerche quantitative su intermediari, Dealer e Clienti Finali
- Analisi Multivariate
- Interviste Qualitative
- Focus Group
- Ricostruzione Processi di acquisto

# ● Relazione con gli Associati

---

Rilevazione bisogni

Rilevazione  
soddisfazione

Avvio al  
miglioramento

Implementazione

# ● Relazione con gli Associati



- Linee inbound e outbound dedicate
- Questionari on-line
- Interviste telefoniche
- Interviste personali in concomitanza di eventi associativi
- ...

# ● Relazione con gli Associati



- Questionari on-line
- Interviste telefoniche
- Interviste personali in concomitanza di eventi associativi
- Ricerche

# ● Relazione con gli Associati



- Segmentazione degli associati in base ai bisogni
- Sviluppo di pacchetti-servizi differenziati per segmento

# ● Relazione con gli Associati



- Supporto alla realizzazione dei servizi individuati
- "Taratura" e "manutenzione" degli standard di servizio



# Rilevazione Bisogni

Il **monitoraggio** dei bisogni degli associati attraverso la progettazione di **strumenti ad hoc** fornisce



feedback sui **risultati** delle azioni intraprese e un input per progettare **nuovi servizi**



# Rilevazione Soddisfazione

La **misurazione della soddisfazione** degli associati consente all'associazione di ricavare indicazioni utili

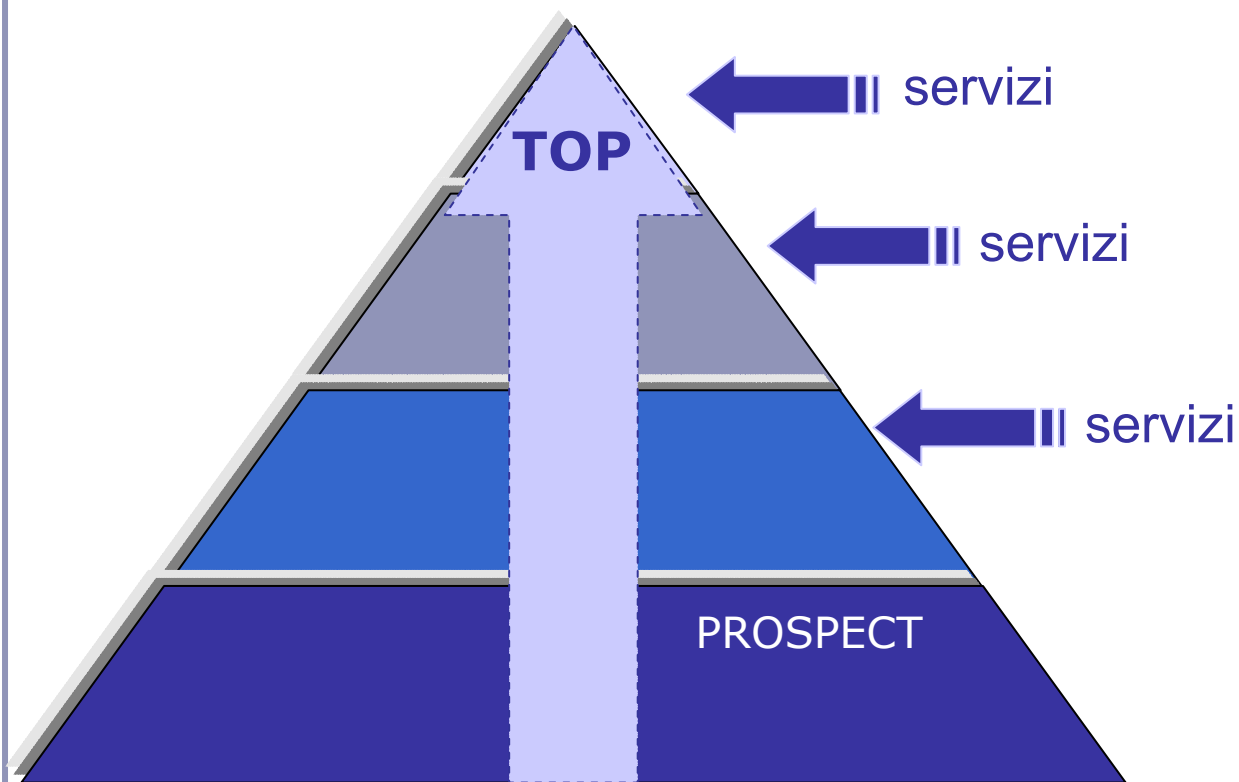


- per avviare azioni di miglioramento delle azioni svolte
  - per attirare prospect / nuovi associati

Metodologie in linea con le ISO 9004/2000 e competenze settoriali garantiscono la traduzione dei risultati in indicatori affidabili e informazioni su:

- Cosa migliorare
- Come migliorare
- Quanto migliorare

# Piramide della partecipazione associativa



Segmentazione degli associati sulla base di parametri qualitativi e quantitativi allo scopo di ampliare la base associativa, di personalizzare l'offerta di servizi e di incrementare l'utilizzo dei servizi offerti

.....anche attraverso la gestione di gruppi di lavoro