

PRIMO PIANO

QUALITÀ & MERCATI

L'INDAGINE ITQF

Le aziende premiate dai clienti soddisfatti

“Campioni del Servizio 2025”: ecco le imprese che in Italia hanno meritato il riconoscimento basato su oltre 360 mila giudizi espressi dai consumatori

Marco Frojo

Se fino a non molto tempo fa a un'azienda bastava avere un ottimo prodotto per avere successo, adesso non più. I clienti sono diventati più sofisticati e, soprattutto, più esigenti: un prodotto che risponda alle loro richieste è sempre necessario, ma oggi deve essere accompagnato da un servizio eccellente. E per servizio non si intende solo quello post-vendita in caso di problemi, ma l'intero processo, che parte con l'aiuto per la ricerca della soluzione più adatta, prosegue con la fase vera e propria dell'acquisto, dunque del pagamento, e finisce per l'appuntamento con il post-vendita. Le aziende, soprattutto le migliori,

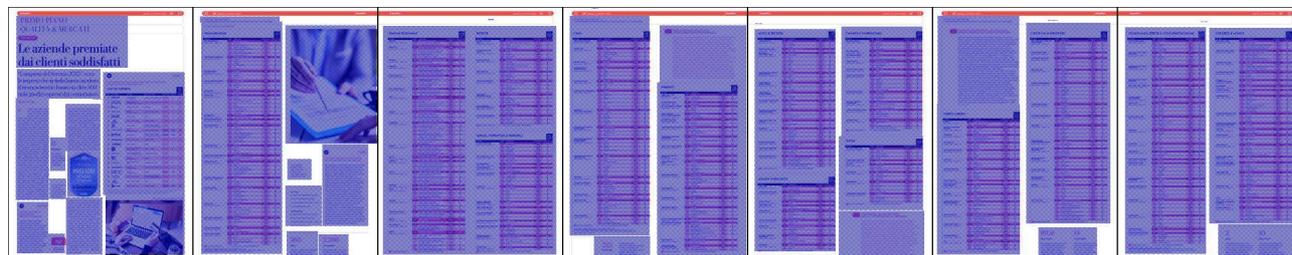
l'hanno capito da tempo e i risultati dell'undicesima edizione dell'indagine “Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2025” dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (Itqf) certificano questo stato di cose (e offrono una valida guida ai consumatori).

«La chiave per fidelizzare i clienti? Un buon prodotto è certamente importante, ma è il servizio a fare spesso la vera differenza - spiega Christian Bieker, direttore di Itqf - Questo è ciò che emerge dallo studio “Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2025”, il cui obiettivo è confrontare i vari settori dell'economia italiana per identificare quelli con i più alti livelli di soddisfazione del cliente. L'indagine mette inoltre in luce le aziende che si distinguono in ciascun settore per la qualità del servizio offerto e rappresenta dun-

que un incentivo per migliorare costantemente i propri servizi, rispondendo meglio alle aspettative dei consumatori. E ricordo che il nostro sigillo è un marchio di certificazione registrato presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy».

La parte alta della classifica di quest'anno non differisce molto da quella dell'anno, a conferma del fatto che le aziende che hanno deciso di puntare molto sul loro servizio ai clienti lo fanno con convinzione e non per una scelta estemporanea. Amazon, con un tasso di approvazione da parte dei clienti del 90,9%, occupa la prima posizione, seguita da Decathlon. Per entrambe le aziende si tratta di una riconferma.

Cambia invece il terzo gradino del podio, dove quest'anno sale Paypal



che, in maniera del tutto casuale, prende il posto di un altro servizio di pagamento, Bancomat, quest'anno in 17^a posizione. Anche il quarto posto vede infine la conferma dello stesso marchio del 2023, Tigotà.

Tutti i nomi inclusi da Itqf nella Top 20 sono brand molto conosciuti, che operano nei più diversi settori. C'è quello digitale, rappresentato da Netflix (nona), YouTube music (decima) e Booking (tredicesima), ma figurano molto bene anche le realtà più orientate sui negozi fisici: Ikea è quinta, Leroy Merlin sesta e Conad undicesima. Spotify chiude la lista delle migliori venti aziende per servizio ai consumatori nella classifica stilata dall'Itqf: ha ottenuto il giudizio "eccellente" da parte dell'85,3% dei suoi clienti.

① La classifica dell'Itqf è stata stilata sulla base di interazioni tra aziende e clienti negli ultimi tre anni

© RIPRODUZIONE RISERVATA.

11
EDIZIONI

Con quella di quest'anno sono 11 le edizioni dello studio Itqf "Campioni del Servizio"



① L'e-commerce si conferma uno dei settori più apprezzati dai consumatori che hanno preso parte allo studio



GLI AUTORI

L'ISTITUTO TEDESCO CHE ANALIZZA MERCATO E PRODOTTI

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza fa capo al gruppo editoriale tedesco Burda, che da decenni coopera con centri di statistica e università per i suoi studi. L'istituto conduce indagini di mercato su qualità e convenienza di numerosissimi prodotti e servizi, dalle banche alle assicurazioni, dalla distribuzione alle utenze, dalla salute al tempo libero. Ogni anno mette sotto la lente migliaia di imprese con l'obiettivo di promuovere la trasparenza a vantaggio dei consumatori.

TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|-------------|-------------------|-------------|---------------|
| APP TELEFONIA MOBILE | 532 | COOP VOCE | 66,1 | □ |
| MEDIA SETTORE | | HO. | 65,7 | □ |
| | 650 | WINDTRE | 63,3 | □ |
| | 707 | MYTIM | 62,2 | □ |
| | 756 | MYFASTWEB | 61,2 | □ |
| | 784 | KENA MOBILE | 60,7 | □ |
| ASSISTENZA POST-VENDITA PROIETTORI | 107 | SAMSUNG | 79,7 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | SONY | 73,5 | ▼ |
| | 240 | PHILIPS | 71,4 | ▬ |
| | 313 | PANASONIC | 67,1 | ▬ |
| | 491 | LG | 65,7 | ▬ |
| | 551 | EPSON | 64,0 | ▼ |
| | 621 | ACER | 62,3 | ▼ |
| ASSISTENZA POST-VENDITA SMARTPHONE | 32 | SAMSUNG | 84,1 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | APPLE | 77,8 | ▬ |
| | 139 | XIAOMI | 73,8 | ▬ |
| | 236 | LG | 70,9 | ▬ |
| | 334 | HUAWEI | 68,8 | ▼ |
| | 417 | SONY | 68,2 | ▼ |
| | 446 | OPPO | 68,2 | ▬ |
| | 450 | HP | 73,7 | ▼ |
| ASSISTENZA POST-VENDITA STAMPANTI | 238 | HP | 73,7 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | EPSON | 70,4 | ▼ |
| ASSISTENZA POST-VENDITA TV | 84 | SAMSUNG | 81,0 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | SONY | 76,7 | ▬ |
| | 158 | LG | 75,8 | ▬ |
| | 187 | APPLE | 69,8 | ▬ |
| | 384 | PHILIPS | 68,7 | ▼ |
| | 426 | XIAOMI | 66,7 | ▬ |
| | 505 | UNIEURO | 82,2 | ▬ |
| CATENE DI NEGOZI DI ELETTRONICA | 64 | UNIEURO | 82,2 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | MEDIAWORLD | 79,8 | ▬ |
| | 104 | EURONICS | 77,8 | ▼ |
| FIBRA (FTTH) | 437 | ILIAD | 68,4 | □ |
| MEDIA SETTORE | | ENEL FIBRA | 61,5 | □ |
| | 740 | TIM | 60,4 | □ |
| | 794 | FASTWEB | 60,1 | □ |
| | 807 | SKY WIFI | 59,6 | □ |
| | 834 | WINDTRE | 58,1 | □ |
| | 914 | ARUBA | 56,9 | □ |
| HOSTING PER SITI WEB | 632 | ARUBA | 63,8 | □ |
| MEDIA SETTORE | | SERVERPLAN | 54,5 | □ |
| | 1180 | NETSONS | 51,3 | □ |
| | 1390 | HOSTING SOLUTIONS | 50,9 | □ |
| | 1420 | TOPHOST | 50,5 | □ |
| | 1446 | SITEGROUND | 49,6 | □ |
| | 1526 | VHOSTING | 47,7 | □ |
| NOTEBOOK | 101 | HP | 79,9 | ▲ |
| MEDIA SETTORE | | SAMSUNG | 75,2 | ▬ |
| | 196 | LENOVO | 72,9 | ▬ |
| | 257 | ACER | 72,6 | ▼ |
| | 269 | LG | 72,6 | ▬ |
| | 271 | APPLE | 71,5 | ▼ |
| | 309 | ASUS | 69,1 | ▼ |
| PC-DESKTOP | 318 | HP | 71,3 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | ASUS | 67,9 | ▼ |
| | 460 | LENOVO | 67,7 | ▼ |
| | 469 | ACER | 67,3 | ▼ |
| PROVIDER PEC | 367 | ARUBA PEC | 70,0 | □ |
| MEDIA SETTORE | | POSTE ITALIANE | 63,9 | □ |
| | 625 | INFOCERT | 60,4 | □ |
| | 795 | NAMIRIAL | 58,9 | □ |
| PUNTI VENDITA TELEFONIA | 374 | ILIAD | 69,9 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | WINDTRE | 68,7 | ▬ |
| | 427 | DAIKIN | 70,9 | ▬ |
| PURIFICATORI D'ARIA | 330 | DYSON | 70,0 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | SAMSUNG | 68,9 | ▬ |
| | 369 | DE' LONGHI | 64,4 | ▼ |
| | 416 | PHILIPS | 62,7 | ▼ |
| | 608 | XIAOMI | 62,5 | ▬ |
| | 675 | ROWENTA | 61,7 | ▬ |
| | 695 | BEKO | 60,1 | ▬ |
| RICONDIZIONAMENTO ELETTRONICA | 1136 | REFURBED | 55,0 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | SWAPPIE | 54,7 | ▼ |
| | 1154 | EPRIICE | 51,4 | ▼ |
| | 1376 | TRENDEVICE | 50,5 | ▬ |
| SERVIZIO STAMPA ONLINE | 198 | PHOTOSI | 75,1 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | PHOTOBOX | 62,8 | ▼ |
| | 674 | CHEERZ | 58,6 | ▼ |
| | 881 | PHOTOCITY | 58,2 | ▼ |
| | 913 | DIGITALPIX | 57,0 | ▬ |
| | 980 | PIXARTPRINTING | 55,6 | ▬ |
| | 1088 | SNAPFISH | 55,4 | ▼ |
| SISTEMI AUDIO | 181 | SAMSUNG | 75,9 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | BOSE | 71,2 | ▬ |
| | 323 | PHILIPS | 70,6 | ▬ |
| | 350 | SONY | 68,6 | ▼ |
| | 431 | PANASONIC | 66,0 | ▬ |
| | 533 | APPLE | 64,7 | ▼ |
| | 587 | XIAOMI | 64,4 | ▬ |
| | 606 | DYSON | 64,1 | ▬ |
| SMART WATCH | 233 | SAMSUNG | 73,9 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | XIAOMI | 71,5 | ▬ |
| | 305 | HUAWEI | 71,4 | ▬ |
| | 316 | FITBIT | 69,5 | ▬ |
| | 395 | APPLE | 69,0 | ▼ |
| | 415 | GARMIN | 65,6 | ▬ |
| | 554 | GOOGLE PIXEL | 64,6 | ▬ |
| | 597 | ILIAD | 77,2 | □ |
| TELEFONIA MOBILE | 151 | ILIAD | 77,2 | □ |
| MEDIA SETTORE | | FASTWEB | 63,2 | □ |
| TELEFONIA MOBILE VIRTUALE | 477 | COOPVOCE | 67,6 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | POSTEMOBILE | 64,7 | ▬ |
| | 590 | VERY MOBILE | 62,1 | ▬ |
| | 716 | HO. MOBILE | 60,2 | ▼ |
| | 801 | I MOBILE | 57,7 | ▼ |
| | 933 | FASTWEB MOBILE | 55,6 | ▬ |
| | 1089 | | | |

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

Le categorie di seguito elencate saranno consultabili online sul sito <https://www.repubblica.it/dossier/economia/qualita-e-mercato>: ADSL, ASSISTENZA POST-VENDITA TABLET, INTERNET VIA RADIO, LIBRERIE, MACCHINE FOTOGRAFICHE, PIASTRE PER CAPELLI E ASCIUGACAPELLI, SMART SPEAKER, SPAZZOLINI ELETTRICI, STREAMING TV, STRUMENTI MUSICALI, VIDEOGIOCHI

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato



INUMERI

**LA CLASSIFICA GENERALE DELLE MIGLIORI VENTI SOCIETÀ
IN BASE AL PUNTEGGIO ASSEGNATO**

TOP 20 AZIENDE



| RANK | COMPAGNIA | SETTORE | MACRO-SETTORE | PUNTEGGIO | PODIO '24 | TREND |
|------|----------------|---|--|--------------|-----------|-------|
| 1 | amazon | e-commerce/ marketplace | LIFESTYLE & SHOPPING | 90,9% | N. 1 | = |
| 2 | DECATHLON | Negozi articoli e abbigliamento sportivo | LIFESTYLE & SHOPPING | 89,9% | N. 1 | = |
| 3 | PayPal | Pagamenti smart | FINANZA | 89,3% | N. 1 | = |
| 4 | TIGOTA | Catene beauty e pulizia | SALUTE & BELLEZZA | 88,2% | N. 1 | = |
| 5 | IKEA | Arredo casa | CASA | 88,1% | N. 1 | = |
| 6 | LEROY MERLIN | Centri di bricolage | TEMPO LIBERO | 87,8% | N. 1 | = |
| 7 | prime video | Streaming TV | TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI | 87,0% | N. 1 | = |
| 8 | ACQUA & SAPONE | Catene beauty e pulizia | SALUTE & BELLEZZA | 86,7% | TOP | = |
| 9 | NETFLIX | Streaming TV | TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI | 86,6% | TOP | = |
| 10 | YouTube Music | Streaming musica | TEMPO LIBERO | 86,2% | N. 1 | = |
| 11 | CONAD | Supermercati | SPESA | 86,0% | N. 1 | = |
| 12 | M | Grande ristorazione multilocalizzata | TEMPO LIBERO | 86,0% | N. 1 | = |
| 13 | Booking.com | Portali prenotazione hotel e alloggi turistici | VACANZE E VIAGGI | 85,9% | N. 1 | = |
| 14 | mastercard | Circuiti di pagamento | BANCA | 85,8% | N. 1 | = |
| 15 | Booking.com | App prenotazione hotel | VACANZE E VIAGGI | 85,6% | N. 1 | = |
| 16 | CALZEDONIA | Catene negozi intimo | LIFESTYLE & SHOPPING | 85,5% | N. 1 | = |
| 17 | PagoBANCOMAT | Circuiti di pagamento | BANCA | 85,4% | TOP | ▼ |
| 18 | Oral-B | Spazzolini elettrici | TECNOLOGIA, MEDIA & TELECOMUNICAZIONI | 85,4% | N. 1 | = |
| 19 | LEROY MERLIN | Vivai e giardinaggio | CASA | 85,4% | N. 1 | = |
| 20 | Spotify | Streaming musica | TEMPO LIBERO | 85,3% | TOP | □ |

Nota: Alcune aziende sono presenti più di una volta nella classifica perché operano in settori distinti esaminati nel presente rapporto. Le tabelle in queste pagine riportano solo le aziende vincitrici, ossia quelle con un livello di servizio superiore alla media del loro settore. In presenza di punteggio identico, la classifica è stilata in base al punto decimale successivo.

**CHI PRIMEGGIA NEI SETTORI
I BIG E L'ATTENZIONE AL SERVIZIO**

Ci sono settori particolarmente attenti al servizio che offrono ai clienti e altri meno. Fra i primi c'è sicuramente quello che Itqf identifica come "spesa", sotto il cui cappello vanno soprattutto gli operatori della Gdo; fra i secondi quello del "lavoro". Nel mezzo, ma comunque più vicino ai primi che ai secondi, si trova la "salute". Fra i big della distribuzione moderna, oltre a Conad che rientra nella Top 20, ci sono Arcaplanet (80,8%) che domina nel comparto "pet shop" e Lidl (80,7%) per la "spesa online". Nella sezione "lavoro" troviamo invece Adecco, che riesce a mettersi alle spalle la concorrenza delle altre "agenzie interinali" con un percentuale di apprezzamento del 54,5%; vanno meglio i "corsi di lingua online" con Duolingo, che arriva al 71,3%. Nel comparto della "salute", infine, spiccano le performance dei "centri ottici" guidati da Grandvision (78,4%), della "cosmetica naturale", comparto nel quale il punteggio più alto (84,5%) va a L'erborario, e delle "profumerie" che vedono primeggiare Douglas (81,1%).

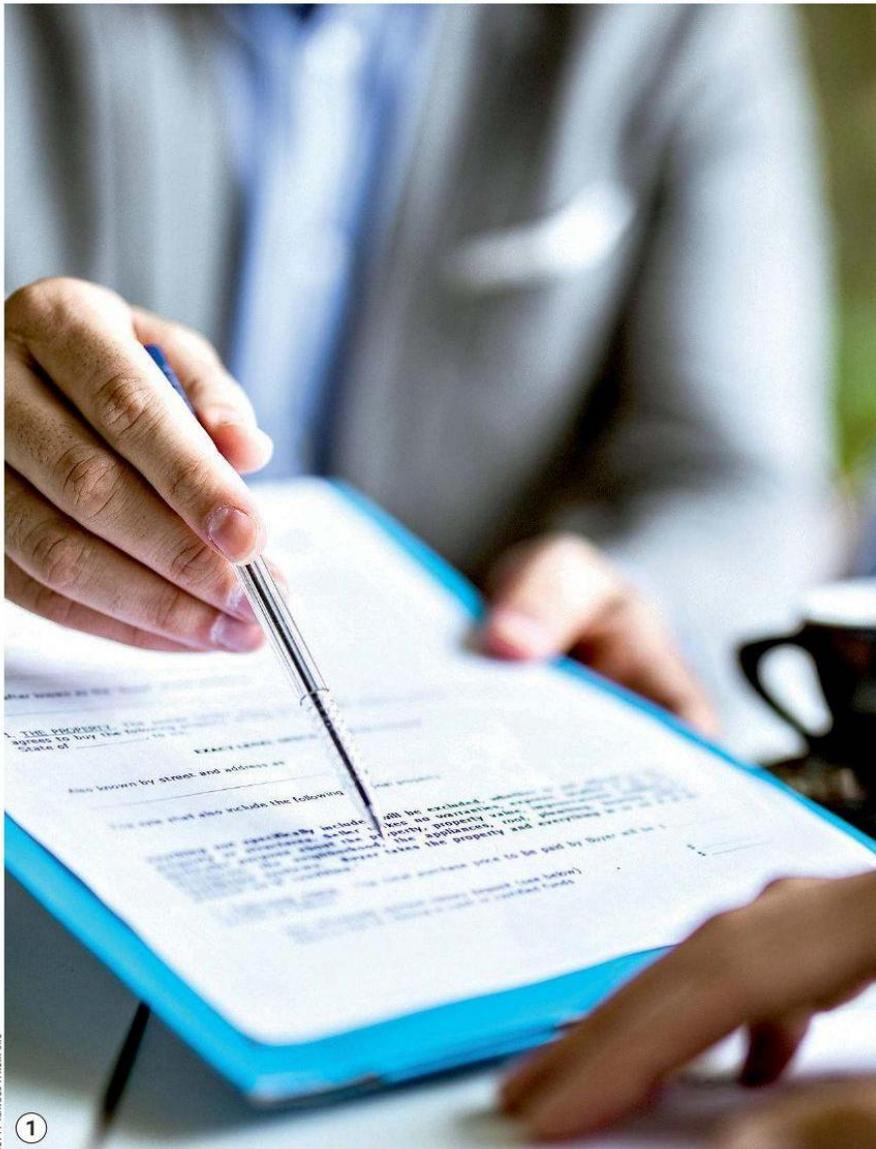
Le classifiche per categoria ➔ pag. 50-55



1

NUMERI E CLASSIFICHE

L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE



GETTY IMAGES/ITALIA SRL

1

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

Il servizio e la classifica generale pag.19

ASSICURAZIONI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|-------------|----------------------------------|-------------|---------------|
| APP ASSICURAZIONI | 76 | ALLIANZ (ALLIANZNOW) | 81,6 | = |
| MEDIA SETTORE 61,5% = | 177 | UNIPOLSAI | 76,0 | = |
| | 189 | AXA (MY AXA ITALIA) | 75,5 | ▲ |
| | 216 | GENERALI (MY GENERALI) | 74,3 | = |
| | 320 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 71,2 | = |
| | 341 | PRIMA (PRIMA APP) | 70,8 | = |
| | 410 | POSTE VITA (APP BANCOPOSTA) | 69,1 | = |
| | 474 | ZURICH (ZURICH ONE) | 67,6 | = |
| ASSICURAZIONE COMMERCIO | 362 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 70,2 | = |
| MEDIA SETTORE 63,8% = | 482 | UNIPOLSAI | 67,4 | = |
| | 525 | ALLIANZ | 66,1 | ▼ |
| | 760 | GENERALI | 61,1 | ▼ |
| | 799 | POSTE ASSICURA | 60,3 | = |
| | 960 | AXA | 57,2 | = |
| | 976 | GROUPAMA | 57,0 | = |
| AUTOSUFFICIENZA (Long Term Care) | 736 | UNIPOLSAI | 61,7 | = |
| MEDIA SETTORE 66,1% ▲ | 934 | POSTE VITA | 57,6 | ▼ |
| | 947 | ALLIANZ | 57,4 | = |
| | 999 | REALE MUTUA | 56,7 | = |
| | 1002 | AXA | 56,7 | = |
| POLIZZA ANIMALI DOMESTICI | 1013 | POSTE ASSICURA | 56,5 | = |
| MEDIA SETTORE 77,5% ▲ | 1103 | UNIPOLSAI | 55,4 | = |
| | 1286 | GENERALI | 52,7 | = |
| | 1470 | ALLIANZ | 50,0 | ▼ |
| | 1564 | AXA | 49,1 | ▼ |
| POLIZZA ARTE | 1005 | GENERALI | 56,6 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 56,3% ▲ | 1380 | ALLIANZ | 51,4 | = |
| POLIZZA CASA | 332 | GENERALI | 70,9 | = |
| MEDIA SETTORE 75,6% ▲ | 451 | ALLIANZ | 68,1 | = |
| | 479 | UNIPOLSAI | 67,5 | = |
| | 647 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 63,5 | = |
| | 738 | AXA | 61,7 | ▲ |
| | 824 | PRIMA | 59,8 | ▲ |
| | 836 | REALE MUTUA | 59,6 | = |
| | 879 | SARA ASSICURAZIONI | 58,7 | = |
| | 1007 | ALLIANZ DIRECT | 56,6 | = |
| | 1098 | GROUPAMA | 55,4 | ▼ |
| POLIZZA DENTI | 832 | UNISALUTE (UNIPOL) | 59,7 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 65,3% ▲ | 1417 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 50,9 | = |
| POLIZZA INCENDIO MUTUI | 986 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 57,1 | = |
| MEDIA SETTORE 66,2% ▲ | 1243 | GENERALI | 53,3 | ▼ |
| | 1438 | PRIMA | 50,5 | = |
| POLIZZA INFORTUNI | 604 | UNIPOLSAI | 64,4 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 61,6% ▲ | 924 | GENERALI | 57,8 | ▼ |
| | 1148 | ALLIANZ VIVA | 54,8 | = |
| | 1260 | POSTE VITA | 53,0 | = |
| | 1300 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 52,5 | ▼ |
| | 1349 | ALLEANZA ASSICURAZIONI | 51,8 | ▼ |
| | 1384 | ZURICH INSURANCE | 51,3 | = |
| | 1410 | REALE MUTUA | 51,0 | = |
| | 1418 | ALLIANZ DIRECT | 50,9 | ▼ |
| | 1534 | AXA | 49,5 | = |
| POLIZZA MALATTIA | 830 | UNIPOLSAI | 59,7 | = |
| MEDIA SETTORE 66,0% ▲ | 860 | ALLIANZ | 59,0 | ▲ |
| | 967 | AXA | 57,1 | ▲ |
| | 1151 | GENERALI | 54,8 | = |
| | 1248 | ALLEANZA ASSICURAZIONI | 53,3 | = |
| POLIZZA PROTEZIONE PRESTITO | 757 | FINDOMESTIC | 61,2 | = |
| MEDIA SETTORE 58,0% ▲ | 1094 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 55,5 | = |
| | 1281 | UNICREDIT | 52,8 | = |
| POLIZZA RC MOTO | 558 | GENERTEL | 65,5 | = |
| MEDIA SETTORE 65,8% ▲ | 642 | UNIPOLSAI | 63,6 | = |
| | 673 | PRIMA | 62,8 | ▲ |
| | 938 | ITALIANA ASSICURAZIONI | 57,6 | = |
| | 978 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 57,0 | = |
| | 985 | SARA ASSICURAZIONI | 56,9 | ▲ |
| | 1096 | ALLIANZ DIRECT | 55,5 | ▼ |
| | 1110 | ALLIANZ | 55,3 | ▼ |
| POLIZZA RC PROFESSIONISTI | 764 | UNIPOLSAI | 61,0 | = |
| MEDIA SETTORE 58,8% = | 929 | AXA | 57,7 | = |
| | 1070 | ALLIANZ | 55,8 | = |
| | 1468 | GROUPAMA | 50,2 | ▼ |
| | 1566 | GENERALI | 49,1 | ▼ |
| POLIZZA VIAGGIO | 435 | ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE | 68,4 | = |
| MEDIA SETTORE 48,6% ▼ | 808 | UNIPOLSAI | 60,0 | = |
| | 864 | EUROP ASSISTANCE | 58,9 | ▼ |
| | 1133 | COVERWISE | 55,1 | = |
| | 1140 | AXA ASSISTANCE | 54,9 | ▼ |
| | 1367 | VIAGGI SICURI | 51,5 | = |
| | 1368 | SARA ASSICURAZIONI | 51,5 | = |
| | 1444 | REALE MUTUA | 50,5 | ▼ |
| POLIZZA VITA | 578 | ALLIANZ | 64,9 | = |
| MEDIA SETTORE 54,4% = | 662 | GENERALI | 63,1 | = |
| | 890 | POSTE VITA | 58,5 | ▼ |
| | 1060 | ALLEANZA ASSICURAZIONI | 55,9 | = |
| | 1074 | AXA | 55,7 | = |
| | 1175 | INTESA SANPAOLO VITA | 54,5 | ▼ |
| | 1297 | UNIPOLSAI | 52,5 | ▼ |
| RETE AGENTI ASSICURATIVI | 646 | GENERALI | 63,5 | = |
| MEDIA SETTORE 62,9% ▲ | 857 | UNIPOLSAI | 59,1 | ▼ |
| | 1134 | REALE MUTUA | 55,1 | = |
| | 1163 | AXA | 54,6 | = |
| | 1186 | ALLIANZ | 54,3 | = |
| TUTELA LEGALE IMPRESE | 982 | ARAG | 56,8 | = |
| MEDIA SETTORE 56,3% ▲ | 1202 | ITAS MUTUA | 54,0 | ▲ |
| | 1694 | ITALIANA ASSICURAZIONI | 47,4 | = |
| TUTELA LEGALE PRIVATI | 1440 | UNIPOLSAI | 50,5 | = |
| MEDIA SETTORE 63,9% ▲ | 1560 | ALLIANZ | 49,2 | ▼ |
| | 1568 | AXA | 49,1 | ▼ |
| | 1644 | INTESA SANPAOLO ASSICURA | 48,0 | = |
| | 1806 | CATTOLICA ASSICURAZIONI | 45,5 | □ |
| | 1908 | ZURICH | 43,9 | = |

■ in rosso le aziende N. 1 ■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

Le categorie di seguito elencate saranno consultabili online sul sito <https://www.repubblica.it/dossier/economia/qualita-e-mercati/>: ASSICURAZIONI CONDOMINIO, POLIZZA BARCA E NATANTI, POLIZZA BICI E-BIKE, TUTELA LEGALE PROFESSIONISTI

SETTORI

- ▲ CRESCITA >5,0% RISPETTO AL 2023
- ▼ CALO >5,0% RISPETTO AL 2023
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2023 (+/- 5,0%)
- NON PRESENTE NEL 2023

COMPAGNIE

- ▲ CRESCITA >5,0% RISPETTO AL 2023
- ▼ CALO >5,0% RISPETTO AL 2023
- ▬ STABILE RISPETTO AL 2023 (+/- 5,0%)
- NON PRESENTE NEL 2023



ICRITERI

LE VALUTAZIONI DEI CONSUMATORI SULLA METODOLOGIA DEL SERVIZIO

Per redigere la classifica dei campioni del servizio, Itqf ha condotto un sondaggio con il metodo Cawi, Computer assisted web interview, che ha permesso di raccogliere 363.986 valutazioni relative a 2.266 aziende. Le interviste sono state effettuate nel periodo luglio-agosto di quest'anno: agli intervistati è stato chiesto di valutare il servizio ricevuto dalle aziende con cui hanno interagito negli ultimi tre anni. Sulla base delle risposte è stato calcolato il cosiddetto "Service experience score" (Ses), che misura la percentuale di clienti che valuta il servizio di un'azienda come eccellente. La metodologia non si limita ai singoli aspetti del servizio, ma considera anche il rapporto complessivo con i clienti e l'esperienza d'acquisto. Per ciascuno dei 223 settori esaminati - rispetto all'anno scorso l'indagine ha ampliato la copertura a livello settoriale del 10% - è stato calcolato un punteggio Ses che riflette la percentuale media di italiani che ha espresso un giudizio positivo sul servizio ricevuto. Le aziende con un punteggio superiore alla media del proprio settore hanno ottenuto la certificazione "Top Servizio", mentre quelle che hanno fatto registrare il punteggio più alto all'interno del settore in cui operano hanno ricevuto il riconoscimento "N.1 Servizio".

FINANZA



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|--|-------------|--|-------------|---------------|
| AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA | 1369 | COMETA | 51,5 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1597 ANGOLOGIRO | 48,8 | ▼ |
| | | 1784 SIGNOR PRESTITO | 45,9 | ▬ |
| | | 1895 SYNTHESIS | 44,1 | ▼ |
| APP GESTIONE SPESE | 701 | WALLET | 62,3 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | 1230 GOODBUDGET | 53,6 | ▲ |
| APP INVESTIMENTO E TRADING | 974 | MONEYFARM | 57,1 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1030 BEEWISE | 56,3 | ▲ |
| | | 1120 ETORO | 55,2 | ▬ |
| | | 1377 BITPANDA | 51,4 | ▬ |
| BANCHE ONLINE-CONTO CORRENTE BUSINESS | 453 | FINECO SMALL BUSINESS | 68,0 | □ |
| MEDIA SETTORE | | 763 HYPE BUSINESS | 61,0 | □ |
| | | 815 REVOLUT BUSINESS | 59,9 | □ |
| BUY NOW PAY LATER (pagamento dilazionato) | 377 | NEXI | 69,9 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 444 SCALAPAY | 68,2 | ▬ |
| | | 576 KLARNA | 65,0 | ▬ |
| | | 1027 CREDITLINE (COFIDIS E AMAZON.IT) | 56,3 | ▲ |
| COMPARAZIONE MUTUI ONLINE | 467 | FACILE.IT | 67,7 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 510 SEGUGIO.IT | 66,6 | ▬ |
| | | 552 MUTUIONLINE.IT | 65,7 | ▬ |
| | | 648 MUTUISUPERMARKET.IT | 63,4 | ▬ |
| | | 859 MUTUI.IT | 59,0 | ▼ |
| CONSULENZA FINANZIARIA INDIPENDENTE | 863 | MONEYFARM | 58,9 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 987 4TIMING | 56,9 | ▲ |
| | | 1204 ALFA SOCIETÀ DI CONSULENZA FINANZIARIA | 54,0 | ▬ |
| | | 1634 CONSULTINVEST | 48,1 | ▬ |
| | | 1660 COPERNICO SIM | 47,9 | ▬ |
| CREDITO AL CONSUMO-BANCA | 287 | INTESA SANPAOLO | 72,0 | □ |
| MEDIA SETTORE | | 523 UNICREDIT | 66,2 | □ |
| | | 567 COMPASS BANCA | 65,2 | □ |
| | | 772 BANCO BPM | 60,9 | □ |
| | | 829 BNL | 59,7 | □ |
| CREDITO AL CONSUMO-FINANZIARIA | 347 | FINDOMESTIC | 70,7 | □ |
| MEDIA SETTORE | | 519 AGOS | 66,3 | □ |
| | | 861 DEUTSCHE BANK EASY | 59,0 | □ |
| FONDI PENSIONE (aperti) | 363 | GENERALI | 70,2 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 501 INTESA SANPAOLO VITA | 66,7 | ▬ |
| | | 745 ALLIANZ | 61,5 | ▼ |
| | | 771 UNIPOLSAI | 60,9 | ▬ |
| | | 996 REALE MUTUA | 56,8 | ▬ |
| | | 1054 CREDEMVITA | 55,9 | ▲ |
| | | 1137 ITAS ASSICURAZIONI | 55,0 | ▬ |
| MEDIAZIONE CREDITIZIA | 1531 | PIÙ MUTUI CASA | 49,5 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1537 PRESTITO FELICE | 49,1 | ▼ |
| | | 1719 PRIMO NETWORK | 47,1 | ▬ |
| | | 1764 COLLEXTION MEDIAZIONI | 46,3 | ▬ |
| | | 1839 AUXILIA FINANCE | 45,0 | ▬ |
| | | 1896 CREDIPASS | 44,1 | ▬ |
| | | 1912 BFS PARTNER | 43,9 | ▬ |
| ONLINE BROKER | 402 | FINECO | 69,4 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1215 ETORO | 53,8 | ▬ |
| | | 1302 PLUS500 | 52,4 | ▬ |
| | | 1491 XTB | 50,0 | ▬ |
| | | 1492 TRADE REPUBBLIC | 50,0 | ▬ |
| PAGAMENTI SMART | 3 | PAYPAL | 89,3 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 79 BANCOMAT PAY | 81,2 | ▬ |
| | | 197 CBILL | 75,1 | ▬ |
| | | 204 POSTEPAY DIGITAL | 74,9 | ▬ |
| | | 252 SATISPAY | 73,1 | ▬ |
| PENSIONE INTEGRATIVA | 502 | ALLIANZ | 66,7 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 684 POSTE VITA | 62,6 | ▬ |
| | | 718 INTESA SANPAOLO VITA | 62,1 | ▬ |
| | | 893 ALLEANZA ASSICURAZIONI | 58,5 | ▬ |
| | | 1115 UNIPOLSAI | 55,2 | ▼ |
| | | 1156 GENERALI | 54,7 | ▼ |
| PORTALI COMPARAZIONE ONLINE | 326 | FACILE.IT | 71,1 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 373 SEGUGIO.IT | 70,0 | ▬ |
| RETI CONSULENTI FINANZIARI | 547 | BANCA GENERALI | 65,7 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 640 MEDIOLANUM | 63,7 | ▬ |
| | | 724 FINECOBANK | 61,9 | ▬ |
| | | 873 BNL-BNP PARIBAS LIFE BANKER | 58,8 | ▬ |
| | | 1083 CRÉDIT AGRICOLE | 55,6 | ▬ |
| | | 1121 ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS | 55,2 | ▲ |
| | | 1142 BANCA WIDIBA | 54,9 | ▬ |
| | | 1161 FIDEURAM (INTESA SANPAOLO PRIV. BANKING, SANPAOLO INVEST. IW SIM) | 54,7 | ▼ |
| ROBO-ADVISOR | 1012 | ROBOBOX (ONLINE SIM) | 56,5 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1097 TINABA (BANCA PROFILO) | 55,5 | ▬ |
| | | 1654 MONEYFARM | 47,9 | ▬ |
| SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO SANITARIA | 1287 | MUTUA MBA | 52,7 | ▬ |
| MEDIA SETTORE | | 1445 MUTUA CESARE POZZO | 50,5 | ▬ |
| | | 1673 COOPERAZIONE SALUTE | 47,7 | ▲ |

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

363

MILA

I giudizi complessivi (363.986, per la precisione) raccolti durante l'indagine dell'Itqf

2.266

LE AZIENDE

Il totale di quelle su cui sono confluite le valutazioni dei clienti nel corso dell'indagine

90,9

PER CENTO

Il punteggio più alto ottenuto tra 2.266 aziende che sono state oggetto di valutazione nell'ambito dell'indagine "Migliori in Italia - Campioni del Servizio 2025" dell'Itqf

14

CATEGORIE

I 223 settori presi in esame nel corso dell'indagine Itqf sono stati raggruppati in 14 macro-categorie, che vanno da Assicurazioni a Vacanze & Viaggi

BANCHE REGIONALI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|------------------------------|-------------|---|-------------|---------------|
| ABRUZZO | 1263 | BANCA POPOLARE DI BARI | 53,0 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1679 | BCC DELL'ADRIATICO TERRAMANO | 47,6 | = |
| | 2020 | BCC ABRUZZESE-CAPPELLE SUL TAVO | 42,2 | ▼ |
| BASILICATA | 1976 | BANCA DI CRED. COOP. MAGNA GRECIA | 43,0 | □ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1989 | BANCA POPOLARE DI BARI | 42,9 | = |
| | 2058 | BANCA MONTE PRUNO-CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO | 41,5 | ▼ |
| | 2059 | BCC APPULO LUCANA | 41,5 | = |
| | 2064 | BCC DI GAUDIANO DI LAVELLO | 41,4 | ▼ |
| | 2069 | BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI | 41,2 | = |
| CALABRIA | 1624 | BCC DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO | 48,3 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1692 | BCC DI MONTEPAONE | 47,4 | = |
| | 1770 | CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA | 40,2 | ▼ |
| CAMPANIA | 1256 | BCC DI AQUARA | 53,0 | ▲ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1402 | BANCA DI CREDITO POPOLARE | 51,2 | = |
| | 1441 | BANCA MONTE PRUNO-CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO | 50,5 | = |
| | 1656 | BANCA DI CRED. COOP. MAGNA GRECIA | 47,9 | □ |
| EMILIA ROMAGNA | 1692 | BANCA CENTRO EMILIA-CREDITO COOP. | 48,4 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1797 | BANCA DI BOLOGNA-CREDITO COOP. | 45,6 | ▼ |
| | 1918 | RIVIERABANCA-CREDITO COOP. DI RIMINI E GRADARA | 43,7 | ▼ |
| | 2053 | EMIL BANCA-CREDITO COOP. | 41,6 | ▼ |
| | 2065 | LA CASSA DI RAVENNA | 41,4 | ▼ |
| | 2066 | BANCA DI PIACENZA | 41,3 | ▼ |
| FRIULI VENEZIA GIULIA | 1544 | Z&B C. C. TRIESTE E GORIZIA S. C. | 49,4 | ▲ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1843 | BCC VENEZIA GIULIA SOC. COOP. | 44,9 | = |
| | 1933 | PRIMACASSA-CREDITO COOP. FVG | 43,5 | ▼ |
| | 2097 | CVIBANK - GRUPPO SPARKASSE | 40,6 | ▼ |
| LAZIO | 1214 | CASSA RURALE E ARTIGIANA DELL'AGRO PONTINO-BCC | 53,9 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1268 | BANCA DEL FUCINO | 52,9 | = |
| | 1295 | BLU BANCA | 52,6 | = |
| | 1479 | BANCA CENTRO LAZIO-CREDITO COOP. | 50,0 | = |
| | 1584 | BANCA POPOLARE DI FONDI | 48,9 | = |
| | 1792 | BANCA POPOLARE DEL LAZIO | 45,7 | ▼ |
| | 1858 | BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA | 44,7 | ▼ |
| LIGURIA | 1834 | BANCA PASSADORE & C. | 45,1 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1888 | BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA-CREDITO COOP. | 44,2 | ▼ |
| | 1916 | BANCA POPOLARE DI SONDRIO | 43,8 | ▼ |
| | 1996 | BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI-CREDITO COOP. | 42,7 | = |
| LOMBARDIA | 1457 | BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. | 50,4 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1541 | BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO | 49,5 | = |
| | 1582 | BCC BRIANZA E LAGHI | 49,0 | = |
| | 1749 | BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE | 46,5 | = |
| | 1824 | BANCA ALETTI | 45,2 | ▼ |
| | 1844 | CASSA RURALE-BCC DI TREVIGLIO | 44,9 | ▼ |
| | 1869 | BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA | 44,4 | ▼ |
| | 1906 | CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO-CASSA RURALE | 44,0 | = |
| | 1931 | BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO-CR. COOP. | 43,5 | ▼ |
| | 1978 | BCC DI CARATE BRIANZA | 43,0 | = |
| | 1980 | BCC DI BRESCIA | 43,0 | = |
| MARCHE | 1753 | BANCA MARCHIGIANO-CREDITO COOP. | 46,4 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1766 | CASSA DI RISPARMIO DI FERMO | 46,2 | ▼ |
| | 1870 | BANCA DEL PICENO-CREDITO COOP. | 44,4 | ▼ |
| | 2028 | BANCA DI PESARO-CREDITO COOP. | 42,0 | ▼ |
| | 2035 | BANCA DI FILOTTRANO-CREDITO COOP. DI FILOTTRANO E CAMERANO | 41,9 | = |
| MOLISE | 2094 | BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO | 40,7 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 2178 | BANCA POP. DI PUGLIA E BASILICATA | 38,3 | ▼ |
| PIEMONTE | 1480 | BANCA DI CREDITO P. AZZOAGLIO | 50,0 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1645 | BANCA TERRITORI DEL MONVISO-CR. COOP. DI CASALGRANO E SANT'ALBANO STURA | 48,0 | = |
| | 1774 | BANCA CASSA DI RISPARMIO DI SAVIGLIANO | 46,1 | ▼ |
| | 1950 | BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI-CREDITO COOP. | 43,3 | ▼ |
| PUGLIA | 1767 | BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO | 46,2 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1951 | C. RURALE E ARTIG. DI CASTELLANA GROTTE-CREDITO COOP. | 43,3 | ▼ |
| | 1994 | BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA | 42,7 | ▼ |
| | 2002 | BANCA DI BARI E TARANTO CR. COOP. | 42,6 | ▼ |
| | 2126 | BCC DI LEVERANO | 40,0 | ▼ |
| | 2145 | BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI | 39,3 | ▼ |
| SARDEGNA | 1890 | BCC DI ABOREA | 44,2 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1897 | BCC DI CAGLIARI | 44,0 | = |
| SICILIA | 1769 | BCC DI PACHINO | 46,2 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1829 | BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO | 45,2 | ▼ |
| | 1981 | SICILBANCA CREDITO COOP. ITALIANO | 43,0 | ▼ |
| | 2034 | BANCA POPOLARE SANT'ANGELO | 42,0 | ▼ |
| | 2054 | BANCA DOH RIZZO-CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCC. | 41,6 | ▼ |
| TOSCANA | 1706 | BANCA ALTA TOSCANA-CREDITO COOP. | 47,2 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1714 | BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA-CREDITO COOP. | 47,1 | ▼ |
| | 1761 | BANCA CENTRO-CR. COOP. TOSCANA-UMBRIA | 46,3 | = |
| | 1785 | CHIANTIBANCA-CREDITO COOP. | 45,9 | ▼ |
| | 1814 | BANCA DI PESCIA E CASCINA-CREDITO COOP. | 45,3 | ▼ |
| TRENTINO ALTO ADIGE | 1211 | CASSA RURALE ALTO GARDA-ROVERETO-BCC | 53,9 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1625 | CASSA DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA E VALLE DI CEMBRA E ALTA VALLAGARINA-BCC | 48,3 | ▼ |
| | 1786 | BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE | 45,9 | ▼ |
| UMBRIA | 1620 | TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA | 48,4 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1724 | BANCA CENTRO-CR. COOP. TOSCANA-UMBRIA | 47,0 | ▼ |
| VALLE D'AOSTA | 1329 | BANCA ALETTI | 52,0 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1469 | BANCA POPOLARE DI SONDRIO | 50,1 | ▼ |
| | 1481 | BCC VALDOSTANA-COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE | 50,0 | = |
| VENETO | 1482 | CENTROMARCA BANCA-CREDITO COOP. DI TREVISO E VENEZIA | 50,0 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1754 | BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO-BANCA ANNIA | 46,4 | ▼ |
| | 2017 | BANCA DEL VENETO CENTRALE-CR. COOP. | 42,3 | = |
| | 2021 | BVR BANCA-BANCHE VENETE RIUNITE-CR. COOP. DI SCHIO, PEDEMONTE, ROANA E VESTENANOVA-S.C. | 42,2 | = |
| | 2032 | BANCA PREALPI SANGIAGO-CR. COOP. | 42,0 | ▼ |
| | 2067 | BANCA DELLE TERRE VENETE | 41,3 | = |
| | 2087 | BCC DI VERONA E VICENZA-CR. COOP. | 40,9 | = |

in rosso le aziende N.1 in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

BANCHE



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|------------|---|-------------|---------------|
| APP MOBILE BANKING (filiali) | 167 | INTESA SANPAOLO (INTESA SANPAOLO MOBILE) | 76,4 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 322 | UNICREDIT (MOBILE BANKING UNICREDIT) | 71,2 | = |
| | 470 | FINECO | 67,6 | = |
| | 622 | BANCO BPM (YOUAPP) | 64,0 | = |
| | 761 | CREDIT AGRICOLE | 61,1 | ▲ |
| APP MOBILE BANKING (online) | 639 | ING ITALIA | 63,7 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 884 | TINABA | 58,6 | = |
| | 895 | REVOLUT | 58,5 | ▼ |
| | 988 | MEDIOLANUM | 56,9 | = |
| | 1362 | ISYBANK | 51,4 | = |
| BANCA CON FILIALI | 234 | INTESA SANPAOLO | 73,9 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 285 | UNICREDIT | 72,0 | ▲ |
| | 964 | BANCO BPM | 57,2 | ▼ |
| | 1004 | BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA | 56,6 | = |
| | 1062 | FINCOBANK | 55,6 | ▼ |
| | 1220 | DEUTSCHE BANK | 53,7 | ▼ |
| BANCA DIGITALE | 620 | HYPER | 64,0 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 758 | ING ITALIA | 61,1 | ▼ |
| | 1036 | REVOLUT | 56,2 | ▼ |
| | 1251 | MEDIOLANUM | 53,2 | ▼ |
| | 1351 | WIDIA | 51,7 | ▼ |
| CIRCUITI DI PAGAMENTO | 14 | MASTERCARD MAESTRO | 85,8 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 17 | BANCOMAT/PAGOBANCOMAT | 85,4 | ▼ |
| | 38 | VISA | 83,9 | ▼ |
| | 155 | MAESTRO | 77,0 | ▼ |
| | 157 | VISA ELECTRON | 76,8 | ▼ |
| | 202 | POSTEPAY | 75,0 | ▼ |
| | 283 | NEKI | 72,0 | ▼ |
| CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE | 281 | INTESA SANPAOLO | 72,1 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 352 | FINECO | 70,5 | = |
| | 499 | UNICREDIT | 66,8 | = |
| | 536 | MEDIOLANUM | 66,0 | = |
| | 899 | CREDEM | 58,3 | = |
| | 1017 | MEDIOBANCA PREMIER | 56,4 | = |
| CONTO CORRENTE MULTICANALE CON FILIALI | 276 | INTESA SANPAOLO | 72,3 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 600 | UNICREDIT | 64,5 | = |
| | 704 | BANCO BPM | 62,3 | = |
| | 768 | BPER BANCA | 60,9 | = |
| | 1131 | BANCA SELLA | 55,1 | ▼ |
| TRADING ONLINE BANCHE | 664 | INTESA SANPAOLO | 62,9 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 871 | ING DIRECT | 58,9 | ▼ |
| | 942 | FINECO | 57,5 | ▼ |
| | 1024 | MEDIOLANUM | 56,3 | ▼ |
| | 1084 | UNICREDIT | 55,6 | ▼ |

in rosso le aziende N.1 in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

SERVIZI, FORNITORI & IMMOBILI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|-------------|-----------------------|-------------|---------------|
| AGENZIE IMMOBILIARI | 746 | TECNOCASA | 61,4 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 842 | TECNOAFFARI | 59,5 | ▲ |
| | 883 | GABETTI | 58,6 | = |
| | 1111 | FONDOCASA | 55,3 | = |
| | 1135 | TECNORETE | 55,0 | = |
| | 1338 | TEMPOCASA | 54,9 | = |
| | 1167 | SOLO AFFITTI | 54,6 | = |
| APP GESTIONE LUCE E GAS | 298 | ENI PLENITUDE | 71,6 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 555 | ENEL ENERGIA | 65,6 | ▼ |
| | 889 | HERA (MYHERA) | 58,5 | = |
| | 948 | IREN (IREN.YOU) | 57,4 | = |
| APP IMMOBILIARI | 264 | IMMOBILIARE.IT | 72,7 | □ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 354 | IDEALISTA | 70,5 | □ |
| ASTE IMMOBILIARI | 1293 | ASTE RE | 52,6 | ▲ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 1399 | CENTRO ASTE | 51,2 | = |
| | 1432 | AGL ASTE IMMOBILIARI | 50,8 | ▲ |
| LAVANDERIA SELF SERVICE | 605 | ONDABLU | 64,4 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 616 | LAVAGTONE | 64,1 | ▼ |
| | 702 | NORDEST WASH | 62,3 | ▲ |
| | 856 | LAVASUBITO.IT | 59,1 | ▼ |
| | 1064 | BLUWASH | 55,8 | ▼ |
| | 1067 | LAVA TU | 55,8 | ▼ |
| | 1081 | WASH & DRY | 55,6 | ▼ |
| LUCE & GAS | 380 | ENEL ENERGIA | 69,8 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 493 | ENI PLENITUDE | 67,0 | = |
| | 868 | AZA | 58,9 | ▼ |
| | 876 | HERA | 58,8 | ▲ |
| | 941 | EDISON | 57,5 | = |
| | 1101 | ENGIE | 55,4 | = |
| | 1162 | E.ON | 54,7 | = |
| | 1182 | IREN | 54,5 | ▼ |
| PORTALI CONFRONTO TARIFFE LUCE & GAS | 376 | SEGGIO.IT | 69,9 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 405 | FACILE.IT | 69,2 | = |
| PORTALI IMMOBILIARI | 184 | IMMOBILIARE.IT | 75,8 | = |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 255 | CASA.IT | 73,0 | = |
| | 337 | IDEALISTA | 70,8 | ▼ |
| SOCIETÀ DI SPEDIZIONE | 117 | DHL | 78,7 | ▼ |
| MEDIA SETTORE | | | | |
| | 152 | GLS | 77,1 | = |
| | 194 | SDA | | |

NUMERI E CLASSIFICHE
L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE

CASA



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|--|------------|----------------------------|-------------|---------------|
| ARREDO BAGNO ONLINE | 455 | DEGHI | 67,9 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 44,0% ▼ | 911 | BAGNOSHOP.COM | 58,2 | ▲ |
| | 1193 | BAGNO ITALIA | 54,2 | ▲ |
| | 1542 | GAIVI | 49,5 | = |
| ARREDO CASA | 5 | IKEA | 88,1 | = |
| MEDIA SETTORE 48,9% ▼ | 72 | KASANOVA | 81,7 | = |
| | 137 | MAISONS DU MONDE | 77,8 | = |
| | 388 | MONDO CONVENIENZA | 69,6 | = |
| | 471 | FEBAL | 67,6 | = |
| | 498 | CONFORAMA | 66,8 | = |
| | 522 | CALLIGARIS | 66,3 | = |
| ARTICOLI CUCINE | 60 | KASANOVA | 82,4 | = |
| MEDIA SETTORE 48,0% ▼ | 404 | TESCOMA | 69,2 | ▼ |
| | 419 | ALESSI | 68,8 | ▼ |
| ASSISTENZA CAPPE E PIANI COTTURA | 122 | BOSCH | 78,4 | = |
| MEDIA SETTORE 54,4% ▼ | 430 | SMEG | 68,6 | ▼ |
| | 544 | FABER | 65,8 | = |
| | 635 | SIEMENS | 63,8 | = |
| | 680 | AEG | 62,7 | = |
| | 833 | ELICA | 59,7 | = |
| | 838 | AIRFORCE SPA | 59,6 | ▲ |
| ASSISTENZA CUCINE | 329 | SCAVOLINI | 70,9 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 55,1% ▼ | 515 | VENETA CUCINE | 66,4 | = |
| | 566 | LUBE | 65,3 | = |
| | 667 | FEBAL | 62,9 | = |
| | 788 | SNAIDERO | 60,5 | = |
| ASSISTENZA ELETTRODOMESTICI | 63 | SAMSUNG | 82,2 | = |
| MEDIA SETTORE 48,3% ▼ | 73 | BOSCH | 81,7 | = |
| | 120 | WHIRLPOOL | 78,5 | = |
| | 156 | BEKO | 76,8 | = |
| | 203 | SIEMENS | 75,0 | ▲ |
| | 206 | LG | 74,9 | ▼ |
| | 248 | ELECTROLUX | 73,2 | ▼ |
| | 275 | CANDY | 72,4 | = |
| | 312 | MIELE | 71,4 | = |
| | 321 | HOTPOINT | 71,2 | = |
| ASSISTENZA PICCOLI ELETTRODOMESTICI | 146 | BOSCH | 77,4 | = |
| MEDIA SETTORE 53,0% ▼ | 172 | DE' LONGHI | 76,2 | = |
| | 223 | PHILIPS | 74,2 | = |
| | 239 | VORWERK | 73,7 | = |
| | 500 | MOULINEX | 66,7 | ▼ |
| | 527 | ARIETE | 66,1 | = |
| | 538 | PANASONIC | 65,9 | ▼ |
| | 559 | KENWOOD | 65,5 | ▼ |
| | 565 | BEKO | 65,3 | = |
| ASSISTENZA POST-VENDITA ARREDO BAGNO | 495 | IDEAL STANDARD | 66,9 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 53,4% ▼ | 546 | VILLEROY & BOCH | 65,8 | ▼ |
| | 921 | ZUCCHETTI | 57,9 | ▼ |
| | 923 | CERAMICA GLOBO | 57,8 | = |
| | 1047 | GROHE | 56,0 | ▼ |
| | 1189 | GALASSIA | 54,2 | ▼ |
| ASSISTENZA POST-VENDITA CALDAIE E SISTEMI RISCALDAMENTO | 213 | BOSCH | 74,4 | = |
| MEDIA SETTORE 45,7% ▼ | 266 | DAIKIN | 72,6 | = |
| | 359 | BERETTA | 70,3 | = |
| | 391 | ARISTON | 69,6 | = |
| | 406 | VAILLANT | 69,2 | ▼ |
| | 610 | FERROLI | 64,3 | = |
| | 686 | MITSUBISHI ELECTRIC | 62,6 | ▼ |
| | 711 | LG | 62,2 | ▼ |
| | 726 | RIELLO | 61,9 | = |
| ASSISTENZA POST-VENDITA CLIMATIZZATORI | 274 | SAMSUNG | 72,5 | = |
| MEDIA SETTORE 66,1% = | 336 | DAIKIN | 70,9 | = |
| | 400 | BEKO | 69,4 | = |
| | 423 | MITSUBISHI ELECTRIC | 68,8 | = |
| | 464 | LG | 67,7 | ▼ |
| | 481 | DE' LONGHI | 67,4 | = |
| | 489 | HISENSE | 67,2 | ▲ |
| | 591 | ARISTON | 64,7 | ▼ |
| | 685 | FUJITSU | 62,6 | = |
| | 739 | FERROLI | 61,6 | ▲ |
| | 844 | RIELLO | 59,5 | = |
| MATERASSI | 568 | EMINFLEX | 65,2 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 69,2% ▲ | 1021 | DORELAN | 56,3 | ▼ |
| | 1034 | BALDIFLEX | 56,2 | = |
| PAVIMENTI E PIASTRELLE | 580 | POLIS CERAMICHE | 64,8 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 69,6% ▲ | 657 | IPERCERAMICA | 63,2 | ▼ |
| | 840 | PANARIA GROUP | 59,6 | ▲ |
| | 916 | CERAMICHE CAESAR | 58,1 | = |
| | 1196 | MARAZZI | 54,1 | ▼ |
| | 1252 | FLORIM (CEDIT) | 53,2 | ▼ |
| POLTRONE E DIVANI | 259 | CHATEAU D'AX | 72,8 | = |
| MEDIA SETTORE 71,6% ▲ | 319 | DIVANI & DIVANI BY NATUZZI | 71,2 | = |
| | 353 | POLTRONE & SOFÀ | 70,5 | = |
| POMPE DI CALORE | 516 | DAIKIN | 66,4 | □ |
| MEDIA SETTORE 73,2% □ | 658 | SAMSUNG | 63,2 | □ |
| | 796 | LG | 60,4 | □ |
| | 920 | MITSUBISHI ELECTRIC | 57,9 | □ |
| | 949 | ARISTON | 57,4 | □ |
| | 1051 | FERROLI | 56,0 | □ |
| | 1052 | VISSMANN | 56,0 | □ |
| | 1171 | RIELLO | 54,5 | □ |
| STUFE E CAMINETTI | 730 | PALAZZETTI | 61,8 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 70,2% ▲ | 812 | RAVELLI | 60,0 | = |
| | 943 | EDILKAMIN | 57,5 | ▼ |
| | 1003 | PALLADIO POINT | 56,7 | ▲ |
| | 1217 | LA NORDICA EXTRAFLAME | 53,4 | ▼ |

■ in rosso le aziende N. 1 □ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

Le categorie di seguito elencate saranno consultabili online sul sito <https://www.repubblica.it/dossier/economia/qualita-e-mercati/>: BARBECUE, BIANCHERIA DA LETTO, CASE IN LEGNO PREFABBRICATE, TENDE E PERSIANE, VERIFICA E COLLAUDO IMPIANTI, VIDEOSORVEGLIANZA, VIVAI E GIARDINAGGIO, ZANZARIERE

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

223

I SETTORI

Il totale dei settori economici analizzati durante l'indagine dell'Itqf, con un aumento del 10 per cento rispetto all'edizione dell'anno precedente

DALLA FINANZA ALLA CASA GIUDIZI MIGLIORIA A CONFRONTO

Non sempre i settori nativi digitali sono più attenti alla qualità del servizio rispetto alla concorrenza tradizionale e - guardando alle classifiche dell'Itqf - il settore della "finanza" ne è la dimostrazione. Fra le "app di investimento e trading" la migliore risulta essere quella di Moneyfarm, il cui indice di gradimento si ferma però al 57,1%, mentre un operatore "tradizionale" come Intesa Sanpaolo, che si è dotato di strumenti digitali ma non è certo nato online, arriva al 72% nel "credito al consumo erogato da banche". Lo stesso discorso vale per Generali, che nei "fondi pensione" ottiene il 70,2% di giudizi "eccellenti" da parte dei clienti. Anche nel settore "auto" la situazione non è poi molto diversa: nei servizi di car sharing, il vincitore Blablacar ottiene il 59,2% di approvazione. Europcar è invece primo nel noleggio a breve termine con il 72,6%. Nel comparto industriale dell'automotive i produttori di componenti superano le case d'auto: Toyota è il leader fra i costruttori e si ferma al 64,6%, mentre Michelin arriva all'84,8%. La sezione dedicata alla "casa", infine, è molto dettagliata e vede eccellere Ikea (88,1%) che primeggia nell'arredamento casa (e rientra anche nella Top 20 assoluta), Samsung (82,2%) negli elettrodomestici e Bosch, che è il numero uno nelle caldaie (74,4%), nei piani cottura (78,4%) e nei piccoli elettrodomestici (77,4%).

LAVORO E FORMAZIONE



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|--|-------------|-------------------------------------|-------------|---------------|
| AGENZIE INTERINALI | 1181 | ADECCO | 54,5 | = |
| MEDIA SETTORE 47,5% = | 1467 | GI GROUP | 50,3 | = |
| | 1586 | RANDSTAD | 48,9 | ▼ |
| | 1591 | UMANA | 48,8 | = |
| | 1598 | MANPOWER | 48,7 | ▼ |
| APP LINGUISTICHE | 173 | DUOLINGO | 76,2 | □ |
| MEDIA SETTORE 66,3% □ | 397 | BABEL | 69,5 | □ |
| APP RICERCA LAVORO | 583 | LINKEDIN | 64,8 | □ |
| MEDIA SETTORE 49,4% □ | 592 | INDEED | 64,7 | □ |
| | 637 | INFOJOBS-LAVORO E IMPIEGO | 63,7 | □ |
| CORSI DI LINGUA | 1173 | BRITISH COUNCIL | 54,5 | = |
| MEDIA SETTORE 50,4% = | 1226 | BRITISH SCHOOL FVG | 53,6 | = |
| | 1411 | AMALELINGUE | 51,0 | = |
| | 1563 | INLINGUA | 49,1 | = |
| CORSI DI LINGUA ONLINE | 317 | DUOLINGO | 71,3 | = |
| MEDIA SETTORE 51,7% ▼ | 488 | BABEL | 67,2 | = |
| | 931 | WALL STREET ENGLISH | 57,7 | = |
| PORTALI LAVORO ONLINE | 340 | SUBITO.IT | 70,4 | = |
| MEDIA SETTORE 56,0% = | 542 | INFOJOBS | 65,8 | = |
| | 561 | INDEED | 65,4 | = |
| | 683 | JOBRAPIDO | 62,7 | ▲ |
| | 898 | MONSTER | 58,4 | ▲ |
| | 993 | JOBJOBA | 56,8 | ▲ |
| | 1122 | JOBKA | 55,2 | ▲ |
| | 1179 | OGGILAVORO.COM | 54,5 | ▲ |
| PROFESSIONISTI ONLINE | 1415 | PRONTOPRO | 51,0 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 56,9% ▲ | 1517 | FREELANCER | 49,6 | ▼ |
| | 1572 | HABITISSIMO | 49,1 | ▼ |
| | 1721 | PREVENTIVI.IT | 47,0 | = |
| | 1755 | TWAGO | 46,4 | = |
| SCUOLE DI RECUPERO E FORMAZIONE | 1280 | GRANDI SCUOLE | 52,8 | = |
| MEDIA SETTORE 47,5% = | 1340 | ACCADEMIA DANTE ALIGHIERI | 51,9 | = |
| | 1495 | CEPU | 50,0 | ▲ |
| | 1496 | CENTRO STUDI SERENISSIMA | 50,0 | ▲ |
| SCUOLE E UNIVERSITÀ ONLINE | 564 | PEGASO UNIVERSITÀ TELEMATICA | 65,3 | = |
| MEDIA SETTORE 59,5% ▲ | 1041 | ECAMPUS | 56,1 | ▲ |
| | 1042 | PRONTO DIPLOMA | 56,1 | ▲ |
| | 1158 | UNITELMA SAPIENZA | 54,7 | ▲ |
| | 1319 | ISCUOLA | 52,2 | = |
| VACANZE STUDIO | 1165 | EF EDUCATION FIRST | 54,6 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 58,5% ▲ | 1187 | INTERCULTURA | 54,3 | ▼ |
| | 1346 | ESL | 51,8 | ▲ |
| | 1448 | ACCADEMIA BRITANNICA | 50,5 | = |
| | 1497 | BRITISH EUROPEAN CENTRE-BEC | 50,0 | = |

■ in rosso le aziende N. 1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

AUTO & MOTORI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|-------------|----------------------------------|-------------|---------------|
| ACCESSORI AUTO | 644 | BOSCH | 63,5 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 67,7% ▲ | 1023 | NORAUTO | 56,3 | ▼ |
| | 1276 | AUTODOC | 52,9 | = |
| | 1341 | LAMPA | 51,9 | ▼ |
| AGENZIE COMPRO AUTO | 1416 | NOICOMPRIAMOAUTO.IT | 50,9 | = |
| MEDIA SETTORE 69,1% ▲ | 1678 | AUTOHERO | 47,6 | = |
| ASSISTENZA POST-VENDITA AUTO | 596 | TOYOTA | 64,6 | = |
| MEDIA SETTORE 55,8% = | 651 | VOLKSWAGEN | 63,3 | ▼ |
| | 682 | FIAT | 62,7 | ▼ |
| | 727 | AUDI | 61,9 | = |
| | 803 | RENAULT | 60,1 | ▼ |
| | 809 | NISSAN | 60,0 | ▼ |
| | 854 | OPEL | 59,2 | = |
| | 862 | FORD | 58,9 | = |
| | 905 | BMW | 58,3 | = |
| | 1044 | MERCEDES | 56,0 | = |
| ASSISTENZA POST-VENDITA MOTO/SCOOTER | 927 | PIAGGIO | 57,7 | = |
| MEDIA SETTORE 62,8% ▼ | 937 | YAMAHA | 57,6 | = |
| | 1010 | BMW | 56,6 | ▼ |
| | 1038 | PEUGEOT | 56,1 | = |
| | 1149 | HONDA | 54,8 | ▼ |
| AUTONOLEGGIO A BREVE TERMINE | 267 | EUROPCAR | 72,6 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 55,3% = | 351 | HERTZ | 70,6 | = |
| | 690 | AVIS | 62,6 | ▼ |
| | 1118 | LOCAUTO | 55,2 | ▲ |
| | 1208 | MAGGIORE | 53,9 | ▼ |
| AUTONOLEGGIO A LUNGO TERMINE | 265 | HERTZ | 72,7 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 62,9% = | 626 | AVIS | 63,8 | ▼ |
| | 655 | EUROPCAR | 63,2 | ▼ |
| | 1362 | ALPHABET | 51,6 | ▼ |
| CAR SHARING E CAR POOLING | 850 | BLABLACAR | 59,2 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 73,1% ▲ | 908 | ENJOY | 58,2 | ▼ |
| | 910 | SHARE NOW | 58,2 | = |
| | 1229 | JOJOB | 53,6 | = |
| | 1356 | UBEEQO | 51,7 | = |
| DISTRIBUTORI DI BENZINA/STAZIONI DI SERVIZIO | 23 | Q8 | 84,8 | = |
| MEDIA SETTORE 74,9% ▼ | 27 | ENI | 84,7 | = |
| | 49 | ESSO | 83,1 | = |
| | 75 | IP (GRUPPO API) | 81,6 | = |
| | 90 | TAMOIL | 80,7 | = |
| NOLEGGIO MONOPATTINI ELETTRICI | 1525 | HELBIZ | 49,6 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 57,3% = | 1789 | LIME | 45,8 | ▼ |
| | 1799 | ENJOY TWIGA | 45,6 | ▼ |
| | 1894 | VOI | 44,1 | = |
| PNEUMATICI | 24 | MICHELIN | 84,8 | = |
| MEDIA SETTORE 68,5% = | 54 | CONTINENTAL | 82,7 | = |
| | 71 | PIRELLI | 81,8 | = |
| | 87 | BRIDGESTONE | 80,9 | = |
| | 115 | GOODYEAR | 79,0 | = |
| | 398 | HANKOOK | 69,5 | = |
| | 518 | DUNLOP | 66,3 | ▼ |
| RIPARAZIONE GRANDINE | 1117 | GRANDINE ITALIA | 55,2 | = |
| MEDIA SETTORE 56,1% = | 1422 | IL CARROZZIERE LAMPO | 50,9 | = |
| | 1691 | EUROGRANDINE | 47,5 | ▼ |
| RIPARAZIONE PARABREZZA | 127 | CARGLASS | 78,1 | = |
| MEDIA SETTORE 50,2% ▼ | 543 | DOCTORGLASS | 65,8 | ▼ |
| | 692 | VETROCAR | 62,5 | = |
| | 754 | UNIPOLGLASS | 61,3 | = |
| SERVIZI FINANZIARI AUTO | 693 | FCA BANK | 62,5 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 50,9% ▼ | 880 | VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES | 58,7 | ▼ |
| | 1006 | NISSAN FINANZIARIA | 56,6 | ▼ |
| | 1092 | PEUGEOT FINANCE | 55,5 | = |
| | 1233 | MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES | 53,5 | ▼ |
| | 1279 | TOYOTA FINANCIAL SERVICES | 52,8 | ▼ |

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

SALUTE & BELLEZZA



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|-------------------------------------|------------|---|-------------|---------------|
| APP FITNESS | 207 | NIKE TRAINING CLUB | 74,9 | □ |
| MEDIA SETTORE 41,0% □ | 443 | ADIDAS TRAINING | 68,3 | □ |
| | 749 | TECHNOGYM APP | 61,4 | □ |
| CATENE BEAUTY E PULIZIA | 4 | TIGOTÀ | 88,2 | = |
| MEDIA SETTORE 43,5% ▼ | 8 | ACQUA & SAPONE | 86,7 | = |
| | 199 | CADDY'S | 75,1 | = |
| | 209 | MAURY'S | 74,8 | = |
| | 338 | MARIONNAUD | 70,8 | ▼ |
| CENTRI ACUSTICI | 572 | AMPLIFON | 65,1 | = |
| MEDIA SETTORE 43,4% ▼ | 582 | MAICO | 64,8 | ▲ |
| CENTRI DENTISTICI | 659 | DENTAL PRO | 63,2 | = |
| MEDIA SETTORE 41,1% ▼ | 918 | BLUDENTAL | 58,0 | ▲ |
| | 969 | AMICODENTISTA-AMICOMEDICO | 57,1 | = |
| CENTRI ESTETICI | 952 | LA PLAYA SOLARIUM | 57,4 | = |
| MEDIA SETTORE 40,4% ▼ | 1087 | ZEROPELI | 55,6 | = |
| | 1119 | K2 CHOCOLATE | 55,2 | ▲ |
| | 1190 | EPILATE | 54,2 | = |
| | 1365 | SKINMEDIC BEAUTY CLINIC | 51,6 | ▼ |
| CENTRI FITNESS/PALESTRE | 517 | PALESTRE ITALIANE | 66,4 | = |
| MEDIA SETTORE 43,9% ▼ | 607 | VIRGIN ACTIVE | 64,4 | = |
| | 1045 | CURVES | 56,0 | ▲ |
| CENTRI OTTICI | 121 | GRANDVISION BY AVANZI/BY OPTISSIMO | 78,4 | = |
| MEDIA SETTORE 40,4% ▼ | 143 | SALMOIRAGHI & VIGANO | 77,7 | = |
| | 186 | GREENVISION | 75,8 | = |
| | 433 | FIELMANN | 68,5 | ▲ |
| | 563 | VISIONOTTICA | 65,3 | ▼ |
| COSMETICA NATURALE MONOMARCA | 30 | L'ERBOLARIO | 84,5 | = |
| MEDIA SETTORE 42,9% ▼ | 105 | BOTTEGA VERDE | 79,8 | ▼ |
| | 208 | YVES ROCHER | 74,8 | = |
| | 335 | L'OCCITANE EN PROVENCE | 70,9 | ▼ |
| | 503 | LUSH | 66,7 | ▼ |
| PROFUMERIE | 82 | DOUGLAS | 81,1 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 39,3% ▼ | 97 | SEPHORA | 80,0 | ▼ |
| | 224 | COIN | 74,2 | = |

■ in rosso le aziende N.1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

SPESA



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---------------------------------|------------|--------------------|-------------|---------------|
| CATENE DI IPERMERCATI | 91 | ESSELUNGA | 80,7 | = |
| MEDIA SETTORE 57,8% ▼ | 111 | CARREFOUR | 79,2 | = |
| | 165 | FAMILA | 76,5 | = |
| | 171 | IPER LA GRANDE I | 76,2 | = |
| | 242 | COOP ALLEANZA 3.0 | 73,5 | □ |
| | 247 | BENNET | 73,2 | = |
| CATENE NEGOZI BIOLOGICI | 200 | NATURASI | 75,1 | = |
| MEDIA SETTORE 59,4% = | | | | |
| PET SHOP | 88 | ARCAPLANET | 80,8 | = |
| MEDIA SETTORE 65,4% = | 116 | ZOOPLANET | 79,0 | ▲ |
| | 147 | ZOPLUS | 77,4 | = |
| | 178 | L'ISOLA DEI TESORI | 76,0 | = |
| SPESA ONLINE | 89 | LIDL | 80,7 | = |
| MEDIA SETTORE 55,9% ▼ | 126 | ESSELUNGA | 78,2 | = |
| | 166 | CARREFOUR ITALIA | 76,4 | = |
| | 268 | HEYCONAD | 72,6 | ▲ |
| | 440 | EASYCOOP | 68,4 | = |
| SUPERMERCATI | 11 | CONAD | 86,0 | = |
| MEDIA SETTORE 57,3% ▼ | 44 | COOP | 83,3 | = |
| | 70 | ESSELUNGA | 81,8 | = |
| | 131 | FAMILA | 78,0 | = |
| | 133 | DESPAR | 78,0 | = |
| | 263 | PAM PANORAMA | 72,7 | ▼ |
| SUPERMERCATI CONVENIENTI | 29 | EUROSPIN | 84,6 | = |
| MEDIA SETTORE 52,6% ▼ | 42 | LIDL | 83,4 | = |
| | 53 | MD DISCOUNT | 82,7 | = |
| | 230 | IN'S MERCATO | 74,0 | ▲ |
| | 231 | PENNY | 74,0 | = |

■ in rosso le aziende N. 1

■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

NUMERI E CLASSIFICHE

L'INDAGINE DELL'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA: LE CATEGORIE

LIFESTYLE & SHOPPING, TECNOLOGIA TEMPO LIBERO E VACANZE: ECCO IL TOP

Forti del rapporto personale che possono stringere con i propri clienti, i negozianti al dettaglio hanno ben compreso l'importanza del servizio clienti. I voti ottenuti dalle aziende comprese nella sezione "lifestyle&shopping" della classifica di Itqf mostrano generalmente voti molto positivi e più il brand è conosciuto, più sono alte le probabilità che sia apprezzato dai consumatori il suo servizio. Il marchio Chicco, per esempio, ha ottenuto l'81,6% di giudizi positivi nella categoria "abbigliamento e prodotti per l'infanzia"; Pandora è arrivata all'82,3% negli "accessori e bigiotteria". Voti altrettanto eccellenti li ottengono Carpisa (79,8%) in "borse e valigie", H&M (84%) nelle "catene di abbigliamento" e Calzedonia (85,5%) nelle "catene di negozi intimo". Quest'ultimo brand rientra addirittura nella Top 20, per la precisione in sedicesima posizione. E non è un caso che della categoria "lifestyle&shopping" facciano parte anche i primi due in assoluto della classifica Itqf: Amazon e Decathlon.

Un altro settore molto attento al cliente è quello della "tecnologia", che, essendo però molto ampio, presenta al suo interno situazioni anche parecchio differenti fra loro. Samsung, per esempio, brilla in diversi settori (84,1% negli smartphone e 79,7% nei proiettori, solo per citarne alcune), mentre nei "servizi di hosting web" Aruba sbaraglia la concorrenza con il 63,8% di apprezzamento, con tutti gli altri concorrenti al di sotto del 60%. Anche gli operatori di telefonia mobile non ricevono un caloroso applauso dai consumatori: con l'eccezione di Iliad (77,2%), tutti gli altri sono sotto la soglia del 70%. Nelle ultime due macro categorie, "Tempo libero" e "Vacanze e viaggi", vanno infine segnalati i risultati conseguiti da McDonald's (86% nella "grande ristorazione multilocalizzata"), Just Eat (84,3% nel "cibo a domicilio"), Gardaland Resort (83% nei "parchi divertimento"), Lufthansa (81% nelle "compagnie aeree") e Trivago (84,7% nei "portali di comparazione dei prezzi degli hotel"). - m.f.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

TEMPO LIBERO



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|------------|-----------------------------------|-------------|---------------|
| ACQUARI | 36 | ACQUARIO DI GENOVA | 83,9 | = |
| MEDIA SETTORE 62,3% = | 284 | ACQUARIO DI CATTOLICA | 72,0 | = |
| | 638 | ACQUARIO DI NAPOLI | 63,7 | ▲ |
| AGENZIE DI SCOMMESSE SPORTIVE | 43 | SISAL | 83,4 | □ |
| MEDIA SETTORE 68,6% □ | 57 | LOTTOMATICA | 82,5 | □ |
| | 100 | SNAI | 79,9 | □ |
| | 291 | EUROBET | 71,8 | □ |
| APP METEO | 62 | METEO.IT-PREVISIONI METEO | 82,3 | □ |
| MEDIA SETTORE 73,9% □ | 81 | METEO-BY IL.METEO.IT | 81,1 | □ |
| | 99 | 3B METEO-RADAR & PREVISIONI | 79,9 | □ |
| | 142 | METEO AERONAUTICA | 77,7 | □ |
| APP MOBILITÀ | 279 | WAZE | 72,2 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 58,9% ▼ | 307 | EASYPARK | 71,5 | ▼ |
| | 421 | MOOVIT | 68,8 | = |
| | 845 | FREE NOW | 59,4 | ▼ |
| APP SCOMMESSE SPORTIVE | 114 | LOTTOMATICA | 79,2 | □ |
| MEDIA SETTORE 70,1% □ | 154 | SISAL | 77,0 | □ |
| | 164 | SNAI | 76,6 | □ |
| | 308 | EUROBET | 71,5 | □ |
| | 345 | BET365 | 70,7 | □ |
| BICICLETTE | 222 | BIANCHI | 74,2 | = |
| MEDIA SETTORE 64,5% = | 245 | ATALA | 73,4 | = |
| | 472 | CARRERA | 67,6 | ▲ |
| | 506 | LEGNANO BICI | 66,7 | ▼ |
| | 570 | SCOTT | 65,1 | = |
| CENTRI DI BRICOLAGE | 6 | LEROY MERLIN | 87,8 | = |
| MEDIA SETTORE 75,7% = | 51 | OBI | 82,9 | = |
| | 55 | BRICOCENTER | 82,6 | = |
| | 136 | BRICO IO | 77,9 | = |
| | 149 | BRICOFER | 77,2 | = |
| | 180 | TECNOMAT | 75,9 | □ |
| CIBO A DOMICILIO | 31 | JUST EAT | 84,3 | = |
| MEDIA SETTORE 81,9% ▲ | | | | |
| E-BIKE ASSISTENZA POST-VENDITA | 787 | ATALA | 60,5 | = |
| MEDIA SETTORE 51,4% = | 1055 | CUBE BIKES | 55,9 | = |
| | 1071 | ASKOLL | 55,8 | = |
| | 1246 | SCOTT | 53,3 | ▼ |
| | 1339 | TORPADO | 51,9 | = |
| GELATERIE | 148 | VENCHI | 77,2 | = |
| MEDIA SETTORE 65,3% ▼ | 328 | GROM | 71,0 | ▼ |
| | 357 | CREMA E CIOCCOLATO | 70,4 | ▼ |
| | 487 | LA ROMANA | 67,3 | ▼ |
| GRANDE RISTORAZIONE MULTILocalizzata | 12 | MCDONALD'S | 86,0 | = |
| MEDIA SETTORE 68,8% = | 92 | BURGER KING | 80,4 | = |
| | 128 | ROADHOUSE GRILL | 78,1 | = |
| | 153 | KFC | 77,0 | = |
| | 282 | AUTOGRILL | 72,1 | = |
| | 289 | SARNI | 71,9 | = |
| | 386 | MY CHEF | 69,6 | = |
| PARCHI ACQUATICI | 193 | AQUAFAN DI RICCIONE | 75,4 | = |
| MEDIA SETTORE 60,1% = | 476 | ETNALAND ACQUAPARK (CATANIA) | 67,6 | = |
| | 507 | ACQUATICA PARK | 66,7 | = |
| | 545 | CANEVA ACQUAPARK (LAZISE) | 65,8 | ▼ |
| | 629 | ZOOMARINE | 63,8 | ▼ |
| PARCHI DIVERTIMENTO | 50 | GARDALAND RESORT | 83,0 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 67,6% ▼ | 56 | MIRABILANDIA | 82,6 | = |
| | 125 | ITALIA IN MINIATURA | 78,2 | ▼ |
| | 366 | ZOOSAFARI FASANOLANDIA | 70,0 | ▼ |
| | 432 | OLTREMARE DI RICCIONE | 68,5 | ▼ |
| | 465 | MOVIELAND PARK | 67,8 | = |
| STREAMING MUSICA | 10 | YOUTUBE MUSIC | 86,2 | □ |
| MEDIA SETTORE 71,8% □ | 20 | SPOTIFY | 85,3 | □ |
| | 39 | AMAZON MUSIC | 83,5 | □ |
| ZOO | 447 | PARCO NATURA VIVA (VERONA) | 68,2 | = |
| MEDIA SETTORE 61,6% ▼ | 461 | PARCO DELLE CORNELLE (BERGAMO) | 67,8 | ▼ |
| | 508 | BIOPARCO DI ROMA | 66,7 | = |
| | 663 | ZOOSAFARI (BRINDISI) | 62,9 | ▼ |
| | 731 | ZOOM TORINO | 61,8 | = |

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

LIFESTYLE & SHOPPING



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|--|------------|-----------------------------------|-------------|---------------|
| ABBIGLIAMENTO & PRODOTTI PER L'INFANZIA | 74 | CHICCO | 81,6 | = |
| MEDIA SETTORE 53,7% ▼ | 108 | PRÉNATAL | 79,6 | = |
| | 123 | ORIGINAL MARINES | 78,2 | = |
| | 403 | BRUMS | 69,3 | ▼ |
| | 539 | BLUKIDS | 65,9 | ▼ |
| | 719 | OKAIDI | 62,0 | ▼ |
| ABBIGLIAMENTO SPOSI | 378 | CARLO PIGNATELLI | 69,8 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 43,4% ▼ | 553 | HOUSE OF ST. PATRICK | 65,6 | ▲ |
| | 979 | MAESTRAMI | 57,0 | ▲ |
| ACCESSORI E BIGIOTTERIA | 61 | PANDORA | 82,3 | = |
| MEDIA SETTORE 48,8% ▼ | 102 | SWAROVSKI | 79,9 | = |
| | 106 | MORELLATO | 79,8 | ▼ |
| | 119 | BROSWAY | 78,5 | = |
| | 134 | BREIL | 77,9 | ▼ |
| | 232 | SECTOR | 73,9 | = |
| BORSE E VALIGIE | 103 | CARPISA | 79,8 | = |
| MEDIA SETTORE 68,7% = | 140 | SAMSONITE | 77,8 | ▼ |
| | 221 | MANDARINA DUCK | 74,2 | = |
| | 229 | PIQUADRO | 74,0 | ▼ |
| | 251 | EASTPAK | 73,1 | ▼ |
| | 270 | RONCATO | 72,6 | ▼ |
| | 361 | THE BRIDGE | 70,2 | = |
| CATENE DI ABBIGLIAMENTO | 33 | H&M | 84,0 | = |
| MEDIA SETTORE 54,2% ▼ | 93 | ZARA | 80,2 | = |
| | 168 | DESIGUAL | 76,4 | = |
| | 174 | STRADIVARIUS | 76,0 | = |
| | 185 | TERRANOVA | 75,8 | = |
| | 190 | PULL&BEAR | 75,5 | ▼ |
| | 201 | PRIMARK | 75,1 | ▼ |
| | 205 | MANGO | 74,9 | = |
| | 226 | CAMOMILLA | 74,1 | = |
| | 227 | MAX MARA | 74,0 | ▼ |
| | 244 | BENETTON | 73,4 | = |
| CATENE NEGOZI INTIMO | 16 | CALZEDONIA | 85,5 | = |
| MEDIA SETTORE 57,5% ▼ | 22 | INTIMISSIMI | 85,0 | = |
| | 52 | TEZENIS | 82,8 | = |
| | 113 | YAMAMAY | 79,2 | ▼ |
| | 118 | LOVABLE | 78,6 | = |
| | 132 | GOLDENPOINT | 78,0 | ▼ |
| E-COMMERCE/MARKETPLACE | 1 | AMAZON | 90,9 | = |
| MEDIA SETTORE 47,6% ▼ | 28 | FELTRINELLI IBS | 84,6 | = |
| | 145 | EBAY | 77,6 | ▼ |
| | 310 | EPRICE | 71,5 | ▼ |
| | 436 | ALIEXPRESS | 68,4 | = |
| GIOIELLERIA | 37 | PANDORA | 83,9 | = |
| MEDIA SETTORE 54,6% ▼ | 48 | MORELLATO | 83,1 | = |
| | 58 | SWAROVSKI | 82,5 | ▼ |
| | 67 | STROILI | 82,1 | ▼ |
| | 150 | BROSWAY | 77,2 | = |
| | 246 | TIFFANY | 73,4 | = |
| | 249 | BLUESPIRIT | 73,2 | ▼ |
| | 324 | DAMIANI | 71,1 | ▼ |
| NEGOZI ARTICOLI E ABBIGLIAMENTO SPORTIVO | 2 | DECATHLON | 89,9 | = |
| MEDIA SETTORE 52,9% ▼ | 21 | SPORT CISALFA | 85,2 | = |
| | 66 | THE NORTH FACE | 82,1 | = |
| | 188 | FOOT LOCKER | 75,6 | ▼ |
| NEGOZI CALZATURE MONOMARCA | 46 | GEOX | 83,3 | = |
| MEDIA SETTORE 58,8% ▼ | 59 | TIMBERLAND | 82,5 | = |
| | 85 | PITTARELLO | 81,0 | = |
| | 124 | NERO GIARDINI | 78,2 | ▼ |
| | 162 | SUPERGA | 76,6 | = |
| NEGOZI CALZATURE MULTIMARCA | 130 | PITTAROSSO | 78,0 | = |
| MEDIA SETTORE 50,8% ▼ | 135 | BATA | 77,9 | = |
| | 183 | FOOT LOCKER | 75,9 | ▼ |
| | 214 | GLOBO | 74,4 | = |
| | 237 | DEICHMANN | 73,8 | = |
| | 262 | AW LAB | 72,7 | = |
| NEGOZI GIOCATTOLI | 40 | TOYS CENTER | 83,5 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 56,3% ▼ | 47 | LEGO STORE | 83,2 | ▼ |
| | 65 | CHICCO | 82,1 | ▼ |
| | 220 | CITTÀ DEL SOLE | 74,3 | = |
| NEGOZI SIGARETTE ELETTRONICHE | 689 | VUSE | 62,6 | = |
| MEDIA SETTORE 53,0% ▼ | 813 | SMOOKE | 60,0 | ▼ |
| | 828 | PUFF CIGARETTE | 59,7 | = |
| | 1018 | OVALE | 56,4 | = |
| OROLOGI | 68 | SWATCH | 82,0 | = |
| MEDIA SETTORE 51,7% ▼ | 83 | CASIO | 81,0 | = |
| | 175 | CITIZEN | 76,0 | ▼ |
| | 241 | SECTOR | 73,5 | ▼ |
| | 254 | TISSOT | 73,0 | ▼ |
| | 346 | BULOVA | 70,7 | = |
| | 360 | FESTINA | 70,2 | ▼ |
| | 372 | FOSSIL | 70,0 | ▼ |
| OUTLET VILLAGE | 163 | SERRAVALLE DESIGNER OUTLET | 76,6 | = |
| MEDIA SETTORE 40,4% ▼ | 414 | FRANCIACORTA OUTLET VILLAGE | 69,0 | = |
| | 457 | FIDENZA VILLAGE | 67,9 | ▼ |
| | 575 | LA REGGIA DESIGNER OUTLET | 65,0 | = |
| | 631 | BARBERINO DESIGNER OUTLET | 63,8 | ▼ |
| | 653 | PUGLIA VILLAGE | 63,2 | = |
| | 656 | MONDOVICINO OUTLET VILLAGE | 63,2 | = |
| | 679 | VALMONTONE OUTLET | 62,7 | ▼ |
| | 691 | CASTEL ROMANO DESIGNER OUTLET | 62,6 | ▼ |
| | 694 | VICOLUNGO THE STYLE OUTLET | 62,5 | ▼ |
| | 715 | PALMANOVA OUTLET VILLAGE | 62,2 | ▼ |

in rosso le aziende N. 1 in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

VACANZE & VIAGGI



| SETTORE | RANK | COMPAGNIA | PUNTEGGIO % | TREND '23-'24 |
|---|------------|--|-------------|---------------|
| AEROPORTI GRANDI | 98 | MILANO MALPENSA | 80,0 | = |
| MEDIA SETTORE 71,4% = | 109 | MILANO LINATE | 79,6 | = |
| | 161 | ORIO AL SERIO-MILAN BERGAMO AIRPORT | 76,6 | = |
| | 170 | ROMA FIUMICINO "LEONARDO DA VINCI" | 76,2 | ▼ |
| | 286 | BOLOGNA "GUGLIELMO MARCONI" | 72,0 | = |
| AEROPORTI MEDIO-GRANDI | 449 | CAGLIARI ELMAS "MARIO MAMELI" | 68,2 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 63,9% = | 480 | TREVISO "ANTONIO CANOVA" | 67,5 | = |
| | 562 | TORINO "CASELLE" | 65,4 | ▼ |
| | 584 | PISA "SAN GIUSTO" | 64,8 | = |
| | 594 | LAMEZIA TERME "SANT'EUFEMIA" | 64,6 | = |
| | 599 | INTERNAZIONALE BARI "KAROL WOJTYLA" | 64,5 | ▼ |
| AEROPORTI REGIONALI | 643 | ALGHERO | 63,6 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 55,8% = | 785 | LAMPEDUSA | 60,6 | = |
| | 826 | TRAPANI-BIRGI "VINCENZO FLORIO" (TPS) | 59,7 | = |
| | 1035 | GENOVA-GENOVA CITY AIRPORT | 56,2 | ▼ |
| | 1059 | RIMINI E SAN MARINO "FEDERICO FELLINI" | 55,9 | = |
| APP PRENOTAZIONI HOTEL | 15 | BOOKING.COM | 85,6 | □ |
| MEDIA SETTORE 66,1% □ | 41 | TRIVAGO | 83,4 | □ |
| | 144 | EXPEDIA | 77,7 | □ |
| | 412 | HOTELS.COM | 69,0 | □ |
| AUTOBUS A LUNGA PERCORRENZA | 301 | FLIXBUS | 71,6 | □ |
| MEDIA SETTORE 59,9% = | 356 | MARINOBUS | 70,4 | = |
| | 624 | ITABUS | 63,9 | = |
| BIKE SHARING | 835 | RIDEMOVI | 59,6 | = |
| MEDIA SETTORE 56,1% = | | | | |
| COFANETTI REGALO | 371 | SMARTBOX | 70,0 | = |
| MEDIA SETTORE 58,7% = | 509 | BOSCOLO GIFT | 66,7 | = |
| | 752 | WONDERBOX | 61,3 | = |
| COMPAGNIE AEREE | 86 | LUFTHANSA | 81,0 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 63,2% = | 299 | EMIRATES | 71,6 | ▼ |
| | 368 | BRITISH AIRWAYS | 70,0 | ▼ |
| | 375 | AIR FRANCE | 69,9 | ▼ |
| | 452 | IBERIA | 68,0 | ▼ |
| | 531 | KLM ROYAL DUTCH AIRLINES | 66,1 | = |
| | 540 | AMERICAN AIRLINES | 65,9 | ▼ |
| | 602 | QATAR AIRWAYS | 64,5 | ▼ |
| | 652 | TURKISH AIRLINES | 63,3 | = |
| COMPAGNIE AEREE LOW COST | 129 | EASYJET | 78,0 | = |
| MEDIA SETTORE 64,3% = | 306 | RYANAIR | 71,5 | = |
| | 413 | WIZZAIR | 69,0 | = |
| | 441 | VUELING | 68,3 | = |
| | 571 | VOLOTEA | 65,1 | = |
| CONFRONTO E PRENOTAZIONE ONLINE DI BIGLIETTI AEREI | 96 | EXPEDIA | 80,1 | = |
| MEDIA SETTORE 72,0% = | 176 | SKYSCANNER | 76,0 | = |
| CROCIERE | 160 | COSTA CROCIERE | 76,7 | = |
| MEDIA SETTORE 58,9% = | 191 | MSC CROCIERE | 75,5 | = |
| | 560 | ROYAL CARIBBEAN | 65,5 | = |
| HOTEL ECONOMY | 325 | BEST WESTERN | 71,1 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 65,3% ▼ | 348 | HOLIDAY INN | 70,7 | ▼ |
| | 381 | B&B HOTELS | 69,8 | ▼ |
| | 434 | IBIS | 68,5 | ▼ |
| | 514 | MERCURE | 66,4 | ▼ |
| HOTEL QUALITY | 211 | BEST WESTERN | 74,5 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 63,6% = | 218 | HILTON | 74,3 | = |
| | 300 | NOVOTEL | 71,6 | ▼ |
| | 327 | SHERATON | 71,0 | = |
| | 408 | STARHOTELS | 69,1 | = |
| | 595 | MINOR HOTELS EUROPE & AMERICAS | 64,6 | ▼ |
| PORTALI COMPARAZIONE PREZZI HOTEL | 26 | TRIVAGO | 84,7 | = |
| MEDIA SETTORE 69,1% = | 45 | TRIPADVISOR | 83,3 | ▼ |
| PORTALI COMPARAZIONE HOTEL E ALLOGGI TURISTICI | 13 | BOOKING.COM | 85,9 | = |
| MEDIA SETTORE 63,4% = | 110 | EXPEDIA | 79,3 | = |
| | 159 | AIRBNB | 76,7 | = |
| | 292 | LASTMINUTE.COM | 71,8 | = |
| | 511 | HOTELS.COM | 66,5 | ▼ |
| TOUR OPERATORS | 179 | ALPITOUR | 76,0 | = |
| MEDIA SETTORE 60,8% = | 288 | FRANCOROSSO (ALPITOUR) | 71,9 | = |
| | 342 | VERATOUR | 70,8 | = |
| | 379 | CLUB MED | 69,8 | = |
| | 383 | EDEN VIAGGI | 69,8 | ▼ |
| | 442 | I GRANDI VIAGGI | 68,3 | = |
| | 613 | TURISANDA | 64,1 | = |
| TRAGHETTI E NAVI | 290 | GRIMALDI LINES | 71,9 | ▼ |
| MEDIA SETTORE 64,7% = | 370 | CAREMAR | 70,0 | = |
| | 385 | TIRRENIA | 69,7 | = |
| | 387 | MOBY | 69,6 | = |
| | 422 | CORSICA FERRIES | 68,8 | ▼ |
| | 424 | GRANDI NAVI VELOCI | 68,8 | = |
| TRENI | 69 | ITALO | 81,9 | = |
| MEDIA SETTORE 65,0% = | 392 | TRENITALIA | 69,6 | = |
| VIAGGI/TOUR ORGANIZZATI DI GRUPPO | 805 | AVVENTURE NEL MONDO | 60,1 | ▲ |
| MEDIA SETTORE 56,5% = | 919 | WEROAD | 58,0 | = |
| | 998 | KETRIP | 56,8 | ▲ |
| VILLAGGI TURISTICI | 182 | VALTUR | 75,9 | = |
| MEDIA SETTORE 58,6% = | 228 | VERATOUR | 74,0 | = |
| | 394 | CLUB MED | 69,5 | = |
| | 700 | BLUSERENA | 62,3 | = |
| | 713 | BRAVO CLUB (BY ALPITOUR) | 62,2 | ▼ |
| | 728 | I GRANDI VIAGGI | 61,8 | = |
| | 759 | BLU HOTELS | 61,1 | = |

■ in rosso le aziende N.1 ■ in chiaro e rosa le aziende TOP SERVIZIO

2

MESI

I dati dello studio sono stati raccolti nell'arco di due mesi tra luglio e agosto 2024 attraverso un sondaggio rappresentativo della popolazione italiana, utilizzando il metodo Cawi

10

PER CENTO

L'aumento nell'indagine di quest'anno dei settori presi in esame per l'indagine condotta da Itqf, saliti complessivamente a 223 dai 203 dell'edizione precedente