

## ALPITOUR FRA LE ECCELLENZE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

Continuano i riconoscimenti per il Gruppo Alpitour che viene nuovamente inserito fra i migliori brand italiani e internazionali: dopo il premio della ricerca dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza, che ha identificato il Tour Operator come il migliore di Italia ad ognuna delle 4 edizioni, adesso è la volta di KPMG Nunwood, che analizza le eccellenze nella Customer Experience.

L'ultima indagine, la seconda edizione italiana, ha coinvolto circa 5.000 consumatori e 217 brand di 9 settori diversi ed è stata pubblicata da Harvard Business Review Italia: l'obiettivo della ricerca è quello di identificare le *best practice* internazionali per premiare le aziende che dialogano in maniera più innovativa con i propri clienti e che creano per loro esperienze di grande impatto.

Il Gruppo Alpitour compare all'interno della ricerca al 17° posto, aggiudicandosi il primato di Tour Operator italiano, proprio come avvenuto nella ricerca dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza. Una conferma che va a sottolineare, oltre alla qualità dei servizi e delle proposte, anche il rapporto che l'azienda ha con i propri clienti. Molte infatti sono le iniziative che il Gruppo sta portando avanti in tal senso: dal perfezionamento e ampliamento delle attività di assistenza prima, durante e dopo il viaggio, alla gestione costante dei canali digitali, della app e del portale My Alpitour World; dall'utilizzo di strumenti all'avanguardia per la realizzazione di ricerche scientifiche sul piacere della vacanza, fino ad offrire esperienze rivoluzionarie come quella a bordo dei due nuovi 787 Dreamliner della Neos.

Lo studio della Customer Experience Excellence si serve di sei "pilastri" che pongono il cliente al centro: *Personalizzazione, Integrità, Aspettative, Risoluzione, Tempo ed Impegno, Empatia*. L'insieme, la coerenza e lo sviluppo di questi fattori pone l'azienda quanto più in alto all'interno della classifica e nella mente delle persone. I risultati dell'indagine sono inoltre estremamente utili per identificare i momenti chiave dell'esperienza e le aree di miglioramento per il brand: un percorso di crescita che il Gruppo Alpitour sta portando avanti attraverso diverse strade.

### KPMG NUNWOOD

Nel 2015 Nunwood, società di consulenza manageriale specializzata nella misurazione della performance sulla Customer Experience, con oltre 20 anni di esperienza, è entrata a far parte del Network KPMG: l'unione fra le competenze specialistiche ha permesso di dar vita a KPMG Nunwood, centro di ricerca che individua le *best practice* internazionali sulla Customer Experience.

Torino, 1 agosto 2018

Ufficio Stampa | Gruppo Alpitour

Simona Nocifora

cell. 335 6500961

[simona.nocifora@alpitourworld.it](mailto:simona.nocifora@alpitourworld.it)

Cecilia De Ranieri

tel. 011 017.32.39

[cecilia.deranieri@alpitourworld.it](mailto:cecilia.deranieri@alpitourworld.it)