

Dai numeri, in ogni caso, si può ricavare anche qualche risposta più qualificata, specialmente con frontando le graduatorie di questa edizione con quella precedente. Si evince allora che, rispetto al fiano scorso, ci sono meno customer service sopra la valutazione di 9 (in una scala da 1 a 10): in totale sono 21 — **Imirates, Thomson, Apple Pay, Hèlès, Cortilia, TutiFarma, Rolex, Teatro San Carlo, Napoli, Yves Rocher, Sinsay, Marna** — un anno fa erano 20. Cambiamenti, certo, ma anche costanti: a mantenere un punteggio sopra la soglia del 9 ci sono ancora 10 aziende, come **Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia, Alitalia**.

competenza professionale, qualità della comunicazione, varietà delle soluzioni offerte. A questi, si è aggiunto un sesto criterio, da valutare su una scala da 0 a 10: la disponibilità a consigliare il servizio ad amici e/o parenti. Tali criteri hanno inciso sul risultato finale per il 60%, il restante 40% hanno contribuito le classifiche dell'edizione 2024/2025. Il risultato finale è una lista di oltre 4 mila player concorrenti, 463 dei quali nominati «Italy's Best Customer Service 2025/2026» e suddivisi in 141 categorie.

Lo stesso mix tra novità e certezze emerge anche nei servizi clienti «multichannel», come l'hanno scoperti **Booking.com** e **Apple** figurando primi in più categorie, precisamente tre. A loro si affiancano **Mediolanum** e **Tecnoman**, mentre **Mercedes-Benz e ilind** ottengono due medaglie d'oro. Inoltre, il colosso tecnologico di Cupertino e quello automobilistico tedesco ottengono primati in due macrocategorie differenti: Apple in «Elettronica & Tecnologia» e «Finanza & Assicurazioni», Mercedes-Benz in «Famiglia & Assicurazioni» e «Viaggi, Trasporti, Logistica».

## Tra velocità e tendenze

le essere contattati, ma deve garantire diverse altre

I. A iniziare su questa accelerazione dei cambiamenti del consumatore contribuisce se non potrebbe essere altrimenti la tecnologia. «Nell'epoca dell'ipercompetizione, dove è difficile distinguersi sul prodotto, bisogna differenziarsi dalla concorrenza su tutto ciò che non incide» dice Corsaro.

Questo aspetto si lega all'intelligenza artificiale generativa, che genera tutta una serie di efficienze per le aziende, ma sempre più avrà un ruolo importante nel contribuire a rispondere in maniera granulare alle richieste di "adattamento" del cliente. (Questo, tuttavia, non eliminerà il ruolo delle persone, anzi, le capacità del personale dovranno essere sempre più sofisticate perché si troveranno a gestire le situazioni più complesse, che spesso diventeranno l'ego della bilancia in termini di soddisfazione del cliente).

L'utilizzo dell'AI, tuttavia, non dev'essere fine a sé stesso, ma per essere vincente deve integrarsi con il marketing e le vendite. Il fine ultimo, per le aziende, sarà laiper personalizzazione del servizio clienti, «la capacità di analizzare in maniera integrata con versioni e dati permessi di ottenere una visione unica del cliente, che non serve solo per predire i comportamenti, ma anche per averne una comprensione più ampia e legata ai casi dove lo stesso si informa, acquista e usa il prodotto/servizio», conclude Corsaro.



Viaggi, trasporti, logistica

L'anno scorso ci era andata vicino, quest'anno si prende il primato assoluto. Con 9,28, il servizio clienti di **Emirates**, primo anche in «Compagnie aeree (fascia alta)» è quello che ottiene il punteggio più alto «Italy's Best Customer Service 2025/2026». Protagonista nella macrocategoria «Viaggi, Trasporti, Logistica» è anche **Booking.com**, che accumula ben tre medaglie d'oro in altrettante categorie: «Confronto e Prenotazione di camere d'albergo e appartamenti (online)», con 8,64, «Mediazione di residence e appartamenti per vacanze (online)», sempre con 8,64, e «Confronto e Prenotazione di biglietti aerei (online)»,

con un punteggio di 8,47. In questa macrocategoria di solito si vedono le valutazioni mediamente più elevate dell'indagine. Ne sono una dimostrazione anche **Four Seasons Hotel**, che totalizza 8,95 in «Hotel di lusso & Resort», **Mercedes-Benz**, 8,94 in «Automobili», **Hilton Hotels**, 8,88 in «Hotel (fascia alta)», e **Royal Caribbean**, 8,73 in «Crociere».

Così come sono buoni i punteggi di **Ducati** (8,57) nella categoria «Moto», **Club Med** (8,41) tra i «Tour operatori», **FedEx** (8,3) in «Corriere e Servizi postali», **Sheraton** (8,24) in «Hotel (fascia media)», **Italo** (8,24) in

«Trasporti ferroviari — Treni». E ancora, **Alpitour** (8,23) in «Agenzie di viaggio», **Valtur** (8,19) in «Agenzie di viaggio e Portali vacanze», **Q8** (8,13) in «Stazioni di rifornimento», e **Traghetlines** (8,09) in «Trasporti marittimi — Navi e Traghetti».

Chiedono la graduatoria le prime posizioni di **Marino Bus** (7,93) in «Trasporti — Autobus a lunga percorrenza», **Norwegian** (7,90) in «Compagnie aeree (fascia standard)», **Atp Sassari** (7,76) in «Trasporti urbani — Bus, Tram, ecc.», **B&B Hotels** (7,65) in «Hotel (fascia standard)» e **Ostello Bello** (7,55) in «Ostelli e B&B».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Agenzie di Viaggio		Crociere		Hotel (Fascia Media)		Moto		Ostelli e B&B		Mediazione di residence e appartamenti per vacanze (Online)		Corriere e Servizi Postali		Stazioni di Rifornimento		Trasporti - Autobus a Lunga Percorrenza		Trasporti Ferroviari - Treni		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Urbani - Bus, Tram, Etc...		Agenzie di Viaggio e Portali di Vacanze		
1	Alpitour	8,23	1	Royal Caribbean	8,73	1	Sheraton	8,24	1	Ostello Bello	7,55	1	FedEx	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Gattoni Travel	8,18	2	Confronto e Prenotazione di Camere d'Albergo ed Appartamenti (Online)	8,64	2	NH Hotels & Resorts	8,21	2	Mediaglobe	8,64	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Valtur	8,09	3	Booking.com	8,64	3	Barcelo Hotel Group	8,19	3	Airbnb	8,41	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12
4	Last Minute Tour	8,07	2	Trivago	8,24	1	Four Seasons Hotel	8,95	1	Yamaha Motors	8,42	1	Traghettilines	8,09	2			1	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2			2	Alpitour	8,19
5	Eden Viaggi	8,06	3	Airbnb	8,11	2	Hotel Splendido & Splendido Mare	8,58	2	BMW Motorrad Italia	8,36	2	Traghettilines	8,09	3			3	Trenitalia	7,21	3			3	Expedia	8,12
Tour Operator			Hotel (Fascia Alta)			Villa d'Este		8,51				Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		
1	Club Med	8,41	1	Hilton Hotels	8,88	1	Ducati	8,57	1	Ducati	8,57	1	Corriere e Servizi Postali	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Boscolo	8,41	2	Radisson	8,84	2	Yamaha Motors	8,42	2	Yamaha Motors	8,42	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Alpitour	8,24	3	Marriott Bonvoy	8,79	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12
Automobili			Hotel (Fascia Standard)			Villa d'Este						Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		
1	Mercedes-Benz	8,94	1	B&B HOTELS	7,65	1	Ostello Bello	7,55	1	Ostello Bello	7,55	1	FedEx	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Toyota	8,90	2	Booking.com	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Audi	8,86	3	Marriott Bonvoy	8,79	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12
Compagnie Aeree (Fascia Alta)			Hotel (Fascia Alta)			Villa d'Este						Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		
1	Emirates	9,28	1	Hilton Hotels	8,88	1	Ducati	8,57	1	Ducati	8,57	1	Corriere e Servizi Postali	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Qatar Airways	8,68	2	Radisson	8,84	2	Yamaha Motors	8,42	2	Yamaha Motors	8,42	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Lufthansa	8,56	3	Marriott Bonvoy	8,79	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12
Compagnie Aeree (Fascia Standard)			Hotel (Fascia Standard)			Villa d'Este						Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		
1	Norwegian	7,90	1	B&B HOTELS	7,65	1	Ostello Bello	7,55	1	Ostello Bello	7,55	1	FedEx	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Iberia Express	7,83	2	Booking.com	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Volotea	7,76	3	Marriott Bonvoy	8,79	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12
Confronto e Prenotazione di Biglietti Aerei (Online)			Hotel (Fascia Standard)			Villa d'Este						Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		Trasporti Marittimi - Navi e Traghetti		
1	Booking.com	8,47	1	B&B HOTELS	7,65	1	Ostello Bello	7,55	1	Ostello Bello	7,55	1	FedEx	8,30	1	Q8	8,13	1	Marinobus	7,93	1	Traghettilines	8,09	1	Valtur	8,19
2	Skyscanner	8,24	2	Booking.com	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	Mediaglobe	8,64	2	DHL	7,92	2	Eso	8,01	2	Ferrovie Appulo Lucane	7,36	2	Caronte & Tourist	7,99	2	Alpitour	8,19
3	Momondo	8,11	3	Marriott Bonvoy	8,79	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	BMW Motorrad Italia	8,36	3	UPS	7,50	3	Ip	7,88	3	Trenitalia	7,21	3	Toremarr	7,83	3	Expedia	8,12