

---

## LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI AI TEMPI DELLA CRISI

Settore Qualità

Fonte: Redazione COMSEC

Ulteriori informazioni sui servizi consulenziali e prodotti specifici, sono disponibili sul nostro sito – [www.comsecservizi.com](http://www.comsecservizi.com) – o richieste direttamente alla Segreteria COMSEC - [segreteria@comsecservizi.com](mailto:segreteria@comsecservizi.com) o telefonando ai numeri 02 57518448 – Mobile 335-6463024.

Il livello di *customer loyalty* ovvero di fedeltà delle aziende agli Organismi di Certificazione può ritenersi ad oggi abbastanza elevato, scalfito ultimamente più da fattori esogeni, determinati dalla crisi economica generale, che dall'eventuale livello di insoddisfazione della clientela.

Questo è quello che risulta da un recente studio promosso da Accredia nell'ambito dell'Osservatorio sulla Qualità e realizzato da un gruppo di lavoro del Censis – Centro Studi Investimenti Sociali.

Tra tutti gli Organismi di Certificazione analizzati, ve ne è soltanto uno che ha dichiarato di non aver perso almeno una parte del proprio portafoglio di aziende certificate nel corso dell'ultimo biennio. Ciò può avvenire fondamentalmente per due ordini di motivi, per passaggio ad altro certificatore o per abbandono del sistema della certificazione.

Entrambe le situazioni sono molto diffuse, benché la prima sembri attualmente prevalere:

- ben l'86% degli Organismi di Certificazione ha perso parte dei clienti perché questi ultimi hanno avuto necessità di ridurre i costi aziendali, iniziando quindi a tagliare spese **non strategiche** tra le quali inserivano, per l'appunto, quelle relative alla certificazione di qualità;
- ben il 66% dei rispondenti ha segnalato che diverse aziende clienti passano ad altro certificatore che offre tariffe più convenienti;
- oltre la metà del campione ha perso clienti semplicemente perché alcune imprese sono state costrette a cessare l'attività a causa della crisi economica degli ultimi anni;
- più di un quinto dei certificatori, inoltre, ritiene che una quota significativa di aziende clienti abbia scelto di non proseguire nella via della certificazione ritenendo di non averne ottenuto i benefici auspicati.

La frequente fuoriuscita di imprese dallo schema previsto dalla normativa ISO 9001 rappresenta un ulteriore campanello d'allarme in merito alla reputazione di cui gode il settore, non tanto per quel che concerne la componente fisiologica dovuta alla mortalità d'impresa quanto piuttosto perché troppo diffusa è la sensazione che il nuovo **status** di azienda certificata sia sostanzialmente poco qualificante ai fini di un posizionamento competitivo o comunque rappresenti un costo cui è possibile rinunciare senza particolari preoccupazioni. A tal proposito si è già osservato come, secondo molti Organismi di Certificazione, anche tra aziende che inizialmente nutrono elevate aspettative subentri negli anni un po' di disillusione: il rischio è che, se non si riuscisse ad invertire la tendenza, le dimensioni del fenomeno possano accentuarsi ulteriormente.

Un ulteriore dato su cui soffermarsi riguarda il diffuso passaggio dei clienti da un Organismo di Certificazione ad un altro per offerte a prezzi ridotti. Se da un lato questo è sintomo di una sorta di elevato livello di concorrenza sul mercato, tanto che le tariffe si abbassano, nei fatti offerte sempre più vantaggiose rischiano di sminuire il valore effettivo del servizio, di **appiattare l'offerta di certificazione** del Sistema di Gestione per la Qualità e di indebolire il sistema nel suo complesso. Pur di acquisire un nuovo cliente gli Organismi di Certificazione sono quindi spinti ad abbassare i prezzi, generando tuttavia un servizio sempre più **basic** che spinge le stesse imprese a considerarlo, nel tempo, inutile perché di scarso valore aggiunto.

Riferimenti:

Maggiori informazioni su questa news possono essere reperite nel seguente documento:

[http://www.accredia.it/extsearch\\_press.jsp?ID\\_LINK=252&area=6&page=12&id\\_context=2308](http://www.accredia.it/extsearch_press.jsp?ID_LINK=252&area=6&page=12&id_context=2308)