



## XXXXXXXXXXXXXXXXXX

L'appuntamento di questo mese vede al centro delle nostre riflessioni il cliente. Nei quattro articoli di questa newsletter, al cliente si arriva da ambiti differenti. La piattaforma del Crm di direzione, affinché la conoscenza del cliente, delle sue caratteristiche, dei bisogni che ha soddisfatto e di quelli che ha ancora scoperti, possa divenire patrimonio comune all'interno dell'impresa (Alessandra Hribal). Il Crm di agenzia, affinché il grande patrimonio di informazioni che origina dalla relazione possa trasformarsi

in uno strumento efficiente ed efficace per dare adeguata risposta a ogni esigenza di protezione e tutela della clientela (Fabio Forgiuele). La copertura assicurativa privata a tutela della non autosufficienza, una necessità che nell'attuale contesto socio-economico del nostro paese sta diventando sempre più urgente ma che invece ancora non è percepita come un bisogno prioritario dalla clientela (Emidio Englaro). Si conclude con una riflessione sullo stato della normativa nell'ambito della intermediazione: vincoli, opportunità e

possibili evoluzioni (o involuzioni) per un canale che, almeno in Italia, rappresenta la metodica prevalente di contatto delle Imprese assicurative con il cliente (Maurizio Francesconi). Augurando buona lettura, ci piace concludere questa breve premessa citando una frase di Sam Walton, il fondatore di Wal-Mart: "C'è un solo capo in azienda ed è il cliente; egli può licenziare tutti, dal titolare in giù, semplicemente spendendo i propri soldi altrove".

*Il comitato di redazione*