

Mario Figini

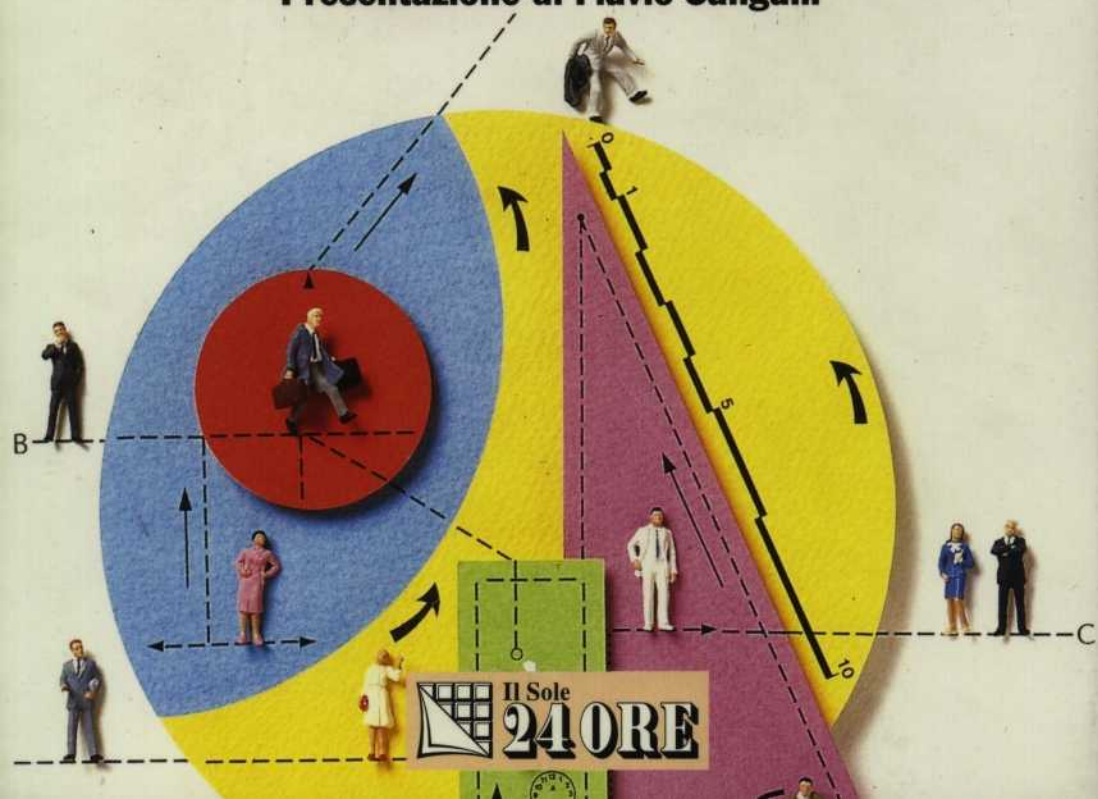
# FARE RICERCA

# PER CONOSCERE IL CLIENTE

Come scegliere e utilizzare le ricerche  
di mercato: definire gli obiettivi, decidere  
le metodologie, analizzare i risultati

Presentazione di Flavio Sangalli

LE GUIDE  
PER  
L'AZIENDA



**C**onoscere e comprendere meglio i bisogni dei propri clienti è fondamentale per un buon business e per una prestazione ottimale. Che si tratti di vendere un prodotto o di lanciarne uno nuovo, di offrire o di migliorare un servizio, comunque è necessario conoscere e monitorare il mercato, sapere cosa ne pensa l'acquirente/utente (potenziale o acquisito che sia), quali sono le sue esigenze e le sue aspettative, quali nuovi spazi d'azione esistono. Fare ricerca, raccogliere dati e informazioni che aiutino ad approfondire questa conoscenza, è dunque un'attività strategica ed è un settore che si sta rapidamente evolvendo.

Questa guida illustra le metodologie oggi più utilizzate per le ricerche di mercato a scopo commerciale, le più innovative ed efficaci: ne descrive i criteri di impostazione, gli obiettivi, le fasi di realizzazione, l'analisi dei risultati. Include ricerche quantitative e qualitative, concept test e product test, ricerche rivolte al trade e ricerche sull'immagine e di *customer satisfaction*; codifica dei questionari, elaborazione grafica dei risultati, analisi multivariate.

Caratterizzato da un'impostazione prettamente operativa, risponde a esigenze di formazione e aggiornamento per ricercatori, marketing manager, consulenti e per tutti coloro che, a livello professionale o di studio, si occupano di queste tematiche.

Mario Figini è fondatore e presidente dell'Istituto di ricerche Rci, Research Company International di Milano. Già responsabile e direttore di ricerca presso istituti e aziende, svolge anche attività di docenza presso l'Smc di Lugano (Ricerche di mercato e statistica).



Il Sole 24 ORE S.p.A.  
 MEDIA & IMPRESA - Informazione economica e aziendale  
 Divisione Management e Libri

[www.ilssole24ore.it](http://www.ilssole24ore.it)

ISBN 88-7187-927-9



9 788871 879277

**Lire 29.000**  
 (Iva inclusa)