

## **Riccardo Becagli**

**BNL Gruppo BNP Paribas**

Responsabile Customer Satisfaction.



Nato a Pistoia, il 3 marzo 1968, laureato in Economia Aziendale all'Università Bocconi di Milano.

Dal 1994 al 1999, consulente di marketing strategico/operativo e gestione di reti distributive, per aziende e organismi operanti nell'alto di gamma del settore alimentare (tra cui Illycaffè, ASTIF-Fiuggi, Centromarca-Altgamma) e per aziende, organismi e istituzioni del settore tessile-abbigliamento (tra cui Marzotto-Marlboro Classics, MIPEL, ANCI, Ministero del Tesoro).

Dal 2000 al 2005 consulente e poi Direttore Generale di CFI Group & GPF, joint venture tra Claes Fornell International di Ann Arbor (Michigan) e Giampaolo Fabris & Associati per la ricerca e la consulenza nell'ambito della Customer Satisfaction.

Si è occupato di analisi dei comportamenti del consumatore e di sistemi di misurazione della customer satisfaction, con particolare focalizzazione sul settore bancario (SanpaoloIMI, Deutsche Bank, UniCredit Private Banking, UniCredit Banca d'Impresa, Banca Fideuram, BankAmericard, Banca Popolare di Verona e Novara, Finanza & Futuro) e delle telecomunicazioni (Infostrada, Vodafone, H3G).

Da Ottobre 2005 a Febbraio 2007 Responsabile dell'Ufficio Analisi Customer Satisfaction nella Direzione Customer Satisfaction della Divisione Rete di Banca Intesa.

Dal Marzo 2007 è in BNL Gruppo BNP Paribas con il ruolo di Responsabile Customer Satisfaction.

E' Rappresentante Aziendale di BNL Gruppo BNP Paribas per il monitoraggio e l'attuazione degli Impegni per la Qualità del Consorzio PattiChiari.

Ha frequentato corsi specialistici post laurea presso il Terry College of Business di University of Georgia ("2003 Advanced School of Marketing Research") e SDA-Bocconi.

Ha contribuito ad alcune pubblicazioni sul tema della soddisfazione e sul ruolo dei venditori nel mercato dei servizi bancari e finanziari per le imprese:

"La formazione informatica: cenerentola delle iniziative aziendali, ma "così fan tutti", *Economia & Management*, Gennaio 2006, n. 1.

"La formazione informatica come risposta ai cambiamenti di utilizzo delle tecnologie informatiche". In P.F. Camussone, G. Occhini, D. Santececca (a cura di), *Competenze digitali e produttività nel settore bancario italiano*, 2006, Milano: McGraw-Hill,

"La formazione informatica nelle aziende della Sanità in Italia: i risultati di un'indagine empirica". In Borgonovi, P.F. Camussone, G. Occhini (a cura di), *L'ignoranza informatica: il costo nella Sanità*, 2004, Milano: McGraw-Hill,

"Il contributo dei venditori alla soddisfazione del cliente: un'analisi del mercato finanziario", *MICRO & MACRO Marketing* / a. XIII, n. 2, agosto 2004,

"La soddisfazione degli utenti dei sistemi informativi integrati", working paper, presentato al 4° Workshop dei docenti e ricercatori di Organizzazione Aziendale (Firenze, 13 e 14 febbraio, 2003).