

# COMMUNICATION CRACKDOWN

## I CONSUMATORI CHIEDONO ALLE AZIENDE COMUNICAZIONI PIÙ MIRATE E PERSONALIZZATE

I consumatori europei sono bombardati da comunicazioni irrilevanti ed e-mail spazzatura. Ben 7 persone su 10 non approvano la quantità e la frequenza con cui ricevono messaggi da aziende e fornitori di servizi. Di conseguenza:



**il 69%**

dei consumatori ha annullato l'iscrizione ad almeno una mailing list

**il 18%**

ha troncato i rapporti con il brand in questione

**1 SU 10**

1 persona su 10 si è rivolta ad un'autorità competente

I CONSUMATORI NON SONO  
SODDISFATTI A CAUSA DELLA SCARSA  
QUALITÀ DELLE COMUNICAZIONI:

**il 25%** **il 14%**

ritiene di aver mancato una scadenza di pagamento a causa dell'eccessiva quantità di comunicazioni irrilevanti



non ha rispettato le scadenze di pagamento e non ha più potuto usufruire del servizio

Oltre un terzo non è riuscito ad avvalersi di offerte a cui aveva diritto



LE AZIENDE DEVONO FARE ATTENZIONE  
dal momento che le  
comunicazioni irrilevanti stanno  
mettendo a dura prova la  
fedeltà dei consumatori



**il 57%**

è disposto a interrompere completamente il rapporto con il brand in questione

**il 63%**

si dichiara pronto a spendere meno



Due terzi degli intervistati dimostrano minore fedeltà ai brand che comunicano utilizzando informazioni irrilevanti

LA BUONA NOTIZIA È CHE I CONSUMATORI  
SONO DISPOSTI A COLLABORARE

**l'80%**

degli intervistati si dice disponibile a fornire informazioni personali pur di ricevere comunicazioni mirate e rilevanti

**il 18%**

è disposto a rivelare le proprie abitudini di navigazione su Internet, un altro 18% condividerebbe dettagli sul proprio stipendio e

**1 SU 10**

una persona su dieci fornirebbe informazioni di carattere sanitario