



## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA**

### **AFFINION INTERNATIONAL**

- **Leader mondiale nel marketing relazionale** Pag. 1
  
- **Le soluzioni** Pag. 3
  - Loyalty a punti
  - Incentive
  - Programmi relazionali e club
  - Servizi di marketing e consulenza
  - B2C
  
- **I prodotti** Pag. 6
  - Protezione e sicurezza
  - Lifestyle e tempo libero
  - Travel
  - Jade
  
- **La società in sintesi** Pag. 7

Contact: Barabino & Partners  
Tel. 02.72.02.35.35  
Alice Brambilla  
a.brambilla@barabino.it  
Paola Paletti  
p.paletti@barabino.it

*La cartella stampa è disponibile sul sito [www.barabino.it](http://www.barabino.it) dove può essere scaricata dalla sezione "Ufficio Stampa on line". In questa sezione sono inoltre disponibili i comunicati stampa e il materiale fotografico sulla società.*

Milano, gennaio 2012



## **AFFINION INTERNATIONAL**

### **Leader mondiale nel marketing relazionale**

- Chi siamo** Affinion International è la multinazionale europea specializzata nella gestione di programmi di marketing relazionale e loyalty per le aziende appartenente ad Affinion Group, leader mondiale nel settore.
- In Italia dal 1996**, con sede a Milano, **Affinion offre servizi di marketing relazionale e customer care** alle principali banche e istituzioni finanziarie, assicurazioni, utilities, portali di e-commerce, aziende di trasporti nonché aziende retail, con l'obiettivo di supportarle nell'acquisizione di nuovi clienti e nella fidelizzazione di quelli già esistenti.
- Affinion nel mondo** Presente in 16 Paesi, **Affinion Group conta 35 anni di esperienza, 4.000 dipendenti e un portafoglio di oltre 5.500 clienti, per un fatturato complessivo di 1.4 miliardi di dollari.**
- Affinion in numeri** In Italia, Affinion collabora con oltre **20 organizzazioni** nell'ambito dei servizi finanziari, delle utilities, dell'e-commerce e dei trasporti, conta circa 80 partner in diversi settori merceologici che mettono a disposizione i propri servizi a condizioni agevolate e ha sviluppato e gestito, solo negli ultimi 5 anni, circa **40 iniziative di marketing relazionale** rivolte a circa 2 milioni di titolari.
- Tra i numerosi partner che, negli anni, continuano a dare fiducia ad Affinion, sono presenti: Cariparma Crédit Agricole, Deutsche Credit Card, Mastercard, Prestitempo, UBI Banca, Banca Popolare di Ravenna, Banca Valsabbina, eDreams, Meridiana, Trenitalia, TicketOne, Il Sole 24 Ore, La Gazzetta dello Sport, Unes.
- Il management** A guidare la società in Italia è **Giovanna Casale**, Country Head dal giugno 2010.
- La mission** Grazie a un team di **50 professionisti, tra specialisti di marketing e consulenti, Affinion studia soluzioni personalizzate** sia sviluppando prodotti di tipo package, club, programmi a punti (loyalty), programmi di incentivazione, sia attivando pacchetti di servizi e sconti ad hoc su aree specifiche come viaggi, tempo libero e programmi di protezione (delle carte di pagamento, dei beni, delle persone), che le imprese offrono ai propri clienti.



Affinion International affianca i clienti nell'**ottimizzare i propri investimenti in marketing e raggiungere i loro obiettivi di mercato**, in un'ottica di **customer engagement**, attraverso iniziative finalizzate a:

- incrementare il valore della base clienti
- aumentarne la fidelizzazione e ridurre il tasso di abbandono
- favorire il cross selling
- incentivare le reti di vendita dirette e indirette

In particolare, Affinion opera in 4 diverse macro aree: **sviluppo di programmi a punti (loyalty) e sistemi di incentivazione per le reti e la forza vendita, programmi relazionali, pacchetti a contenuto tematico e servizi di consulenza di marketing (organizzazione di concorsi, realizzazione di materiale di comunicazione e siti internet ecc.)**.



## **AFFINION INTERNATIONAL** **Le soluzioni**

### **Loyalty a punti**

Una tra le aree di business che da sempre contraddistinguono l'attività di Affinion è lo sviluppo di programmi **loyalty**, ovvero **soluzioni di marketing rivolte alle aziende che intendono rafforzare il rapporto con il cliente, ottenendo un conseguente vantaggio competitivo.**

Facendo leva sulla possibilità di accedere ad **ampi cataloghi premi**, il programma a punti stimola nei clienti una serie di **comportamenti virtuosi** (aumento della spesa e della sua frequenza nonché l'acquisto di nuovi prodotti), riuscendo ad **aumentare la durata della loro relazione con l'impresa e a rendere il rapporto più profittevole.**

Nel corso degli ultimi anni, le iniziative lanciate da Affinion si sono contraddistinte per il loro carattere innovativo e, in particolare, per il raggiungimento degli obiettivi di aumento del valore del cliente.

### **Incentive**

Affinion ha maturato esperienze anche nella **realizzazione e gestione di progetti innovativi di incentivazione** basati sulla distribuzione di premi o frange benefit, per stimolare i diversi target aziendali, ovvero rivenditori, forza vendita e top management, a incrementare la performance, aumentare la motivazione e ottimizzare l'allocazione degli investimenti.

Adeguati in base alle esigenze di ogni singolo profilo, i programmi di incentivazione si suddividono in due tipologie: i **programmi di incentive**, volti a premiare i dipendenti che raggiungimento determinati risultati, e i **programmi rewarding**, per fidelizzare e valorizzare le risorse più strategiche per l'azienda.

### **Programmi relazionali e club**

Una tra le aree di business che da sempre contraddistinguono l'attività di Affinion è lo **sviluppo di programmi relazionali, con formula club o community.**

I programmi relazionali si caratterizzano per affiancare all'offerta "core" del partner una serie di servizi, benefici e attività di "engagement", con l'obiettivo di consolidare la relazione con il cliente fidelizzandolo.



Grazie alla propria esperienza, Affinion creare **soluzioni “tailor made”** personalizzate in relazione alla tipologia di cliente: dalle famiglie agli “over 65”, fino ai giovani e le piccole e medie imprese.

Affinion è inoltre in grado di seguire le iniziative in ogni loro fase: dallo studio del mercato di riferimento e individuazione dei contenuti, fino all’implementazione, realizzazione degli strumenti di contatto e gestione dell’on going.

Le iniziative lanciate da Affinion si distinguono per la loro durata: alcuni programmi sono infatti presenti sul mercato da oltre 10 anni.

### **Servizi di consulenza di marketing**

La corretta comunicazione è un **asset strategico** per incentivare il proprio target di riferimento (clienti attuali e potenziali, forza vendita ecc.) e raggiungere gli obiettivi di qualsiasi programma di fidelizzazione.

Per questo, Affinion mette a disposizione dei clienti un team di esperti in grado di seguire a 360° lo **studio**, lo **sviluppo creativo**, l’**implementazione** e la **gestione** nel tempo dei progetti di comunicazione.

Tra le attività di comunicazione implementate e gestite da Affinion possono essere citate, ad esempio:

- Studio del target e delle migliori modalità di comunicazione verso i clienti
- Studio completo del progetto grafico
- Ideazione e realizzazione di campagne di comunicazione
- Realizzazione interna di newsletter e magazine
- Realizzazione di materiali di below-the-line
- Realizzazione della comunicazione online (siti, newsletter, DEM...)
- Strumenti di supporto alla vendita
- Campagne di Direct Mailing

Consapevoli di quanto sia difficile incrementare la base clienti retail, Affinion è in grado di trovare la **soluzione più idonea per ciascun cluster e mercato** (concorsi, iniziative member get member, operazioni a premi ecc) studiando, insieme al cliente, la comunicazione più adeguata.

Affinion supporta le aziende nella pianificazione di investimenti mirati alla **fidelizzazione anche di un cliente dinamico come quello web**: loyalty a punti, concorsi “instant win”, member get member, shopping online sono solo alcune delle attività che trovano nel canale online lo strumento ideale per **raggiungere gli obiettivi in maniera immediata e misurabile**.

Con l’obiettivo finale di **monitorare e rendere sempre più profittevole** ogni iniziativa di marketing sviluppata e gestita insieme ai propri partner, Affinion realizza **analisi di customer satisfaction** (quali-quantitative) che individuano il grado di soddisfazione del cliente finale e i **migliori strumenti** in grado di massimizzarlo.



**B&P**

**Barabino & Partners**

per



## **Soluzioni B2C**

Affinion ha introdotto per prima in Italia un nuovo modello di vendita basato sul concetto di revenue share, ovvero condivisione di ricavi tra Affinion e il partner.

Le soluzioni B2C di Affinion sono **pacchetti** composti da **servizi tematici** incentrati su una **specifico esigenza** del consumatore (dal tempo libero ai viaggi, fino alla sicurezza), che vengono proposti alla base clienti esistente di una società.

A fronte di una quota associativa mensile o annuale, i clienti beneficiano così di un **mix di servizi, sconti e contenuti assicurativi, gestiti interamente da Affinion**, che si occupa di ogni singola fase del progetto, dallo sviluppo all'implementazione, fino alle attività di marketing diretto. Affinion, inoltre, sostiene tutti i costi delle attività promosse, per poi condividere con i partner i guadagni incrementali, riconoscendo loro commissioni sul venduto.



## **AFFINION INTERNATIONAL** **I prodotti**

### **Protezione e sicurezza**

La protezione dei beni personali, dalle carte di pagamento fino ai documenti o all'identità stessa, è un ambito estremamente importante e di attualità.

Per questo, Affinion ha sviluppato una specifica expertise in questo settore e ha consolidato nel tempo partnership con primarie società di assicurazione sul mercato per integrare i propri servizi di coperture assicurative a tutela degli interessi dei propri clienti.

In quest'ambito alcuni prodotti di successo sono: **Sentinel**® e **Fraud Protect**.

### **Lifestyle e tempo libero**

Affinion ha sviluppato un network di convenzioni con primarie realtà del mercato italiano con l'obiettivo di offrire ai propri clienti servizi e vantaggi dedicati al tempo libero. In questo ambito, può essere citato **Freetime**.

### **Travel**

Affinion ha maturato nel corso degli anni una specifica esperienza in ambito **viaggi** attraverso la collaborazione con primarie società in ambito travel e agenzie viaggi.

I prodotti viaggi offerti da Affinion si caratterizzano per dare un concreto risparmio ai clienti viaggiatori in ogni fase del viaggio: dalla sua pianificazione fino al rientro. Tra i programmi lanciati in questo ambito, **Travel Extra** rappresenta per la sua completezza e distintività un prodotto di assoluto successo.

### **Jade: convenzioni sul territorio**

Con Jade, Affinion è la prima società sul mercato italiano ad aver sviluppato il concetto di circuito di convenzionamento locale. Riconosciuto da oltre 1700 singoli punti vendita sul territorio, Jade ha stipulato convenzioni con oltre 700 ristoranti, primari comprensori sciistici, parchi di divertimento e naturalistici per le gite fuori porta, beauty farm, centri termali e catene commerciali di diverso genere.



**AFFINION INTERNATIONAL**  
**L'azienda in sintesi**

<b>Società:</b>	Affinion International
<b>Sede italiana:</b>	Via Dante, 4 - 20121 Milano
<b>Gruppo di appartenenza:</b>	Affinion Group
<b>Fatturato 2010 Affinion Group:</b>	1.4 miliardi di dollari
<b>Fatturato 2010 Italia:</b>	12,7 milioni di Euro
<b>Amministratore Delegato:</b>	Giovanna Casale
<b>Numero dipendenti:</b>	50
<b>Aree di attività:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programmi proposti con l'innovativo "Side Selling Model™" (S.S.M.)</li><li>• Programmi relazionali e Club</li><li>• Programmi a punti (loyalty), programmi di incentive e rewarding per le reti di vendita</li><li>• Servizi di consulenza di marketing</li></ul>
<b>Ambiti di business:</b>	banche e istituzioni finanziarie, assicurazioni, utilities, portali di e-commerce, aziende di trasporti, aziende retail ecc.
<b>Sito web:</b>	<a href="http://www.affinioninternational.it">www.affinioninternational.it</a>