



Customer Satisfaction

Edizione 2022



Contenuti

1. APPROCCIO

2. EXECUTIVE SUMMARY

3. RISULTATI COMPLESSIVI

4. RISULTATI PER TARGET

- General Access + Incoming & Experience
- Sponsor Access
- Corporate Hospitality

5. BACKUP DATA



Approccio

Approccio e metodologia

Nielsen Sports ha condotto un'analisi sulla soddisfazione dei partecipanti alle Nitto ATP Finals 2022.

I principali KPIs di soddisfazione riguardanti la partecipazione dal vivo all'evento sono stati raccolti tramite un questionario online, inviato dopo l'evento al database di ticketing di Nitto ATP Finals.

Di seguito la metodologia applicata:

<i>TECNICA DI INVESTIGAZIONE:</i>	CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)
<i>MODALITÀ DI SELEZIONE:</i>	Property Panel – Nitto ATP Finals Ticketing Database
<i>UNIVERSO E TARGET ANALIZZATI:</i>	6840 RISPONDENTI TOTALI: <ul style="list-style-type: none">• 6501 General Access• 124 Sponsor Access*• 140 Corporate Hospitality*• 75 Incoming & Experience*
<i>PERIODO DI RILEVAZIONE</i>	30 Nov – 12 Dicembre 2022

*A causa della basi ridotte, si consiglia di leggere i risultati evidenziati nel documento come indicatore di una tendenza

Matrice dei driver di soddisfazione

Per i livelli di soddisfazione Overall, di Ticketing, Sponsor e Corporate Hospitality, le singole componenti che li influenzano sono state messe in relazione al valore della soddisfazione complessiva con un modello di regressione.

Questo modello permette di capire come il peso/performance di ciascun componente impatta sulla soddisfazione complessiva. Le coordinate di ogni componente (impatto e performance singola) evidenziano le priorità delle azioni da intraprendere.



Executive Summary

Key Facts – Risultati Complessivi

- I partecipanti alla seconda edizione delle Nitto ATP Finals (Torino 13 – 20 Novembre 2022) hanno dato un responso positivo per quanto riguarda il livello di soddisfazione dell'evento.
- La **soddisfazione totale è positiva** (Eccellente + Molto buona + Buona) per 97% del General Target (+10 punti percentuali rispetto all'edizione 2021) e per il 98% del Sponsor Target e del 95% del Corporate Target
- La venue **ha registrato un livello di soddisfazione più che positivo**, il 98% del General Target ha dichiarato almeno un «Buon» livello di soddisfazione (+5 pp vs 2021). Oltre il 60% del General Target ha dato una valutazione “Molto Buona” riguardo all'accessibilità dell'impianto (+11 pp vs 2021), questo livello è più alto al 65% per il “Target Corporate e Sponsor”.
- **L'evento ha ricevuto un alto livello di raccomandabilità**: 95% General Target (+8 pp vs 2021), 95% Sponsor Target e 93% Corporate Target (Sicuramente + Probabilmente raccomandabile). L'85% del General Target (+5,5 pp vs 2021) e il 90% tra i due “Premium Targets” ha dichiarato l'intenzione di ritornare all'evento l'anno prossimo.

Key Facts – Target

- **Target General + Access & Experience:** La venue si conferma l'elemento con un peso maggiore (71%) sulla soddisfazione media complessiva (4,2/5) cresciuta di 0,6 punti rispetto alla scorsa edizione dell'evento. **La soddisfazione riguardante l'impianto è fortemente influenzata dall'atmosfera dell'evento e dalla vista sul campo**, d'altra parte food e beverage e il comfort offerto vengono ancora indicati come elementi da migliorare. In crescita la **valutazione positiva relativa al processo d'acquisto dei biglietti (94% ottimo + molto + buono, +16 punti percentuali vs 2021)** grazie alla semplicità e chiarezza delle informazioni. **Il 39% del Target General ha partecipato al Fan Village** installato presso l'arena durante l'edizione 2022 delle Nitto ATP Finals, e **l'85% (ottima + molto + buono) dei partecipanti è positivamente soddisfatto dalle attività che sono state offerte.**
- **Target Sponsor:** I servizi di sponsor hospitality (56%) hanno un peso maggiore sulla soddisfazione media (4,21/5) rispetto alle caratteristiche della venue. **Il 94% dei giudizi per i servizi di hospitality è positivo e i singoli elementi dell'offerta hanno circa il 40% di valutazioni "Ottime"**; atmosfera e qualità dei servizi sono gli elementi che influenzano in maniera significativa il livello di soddisfazione per la sponsorship hospitality. (Circa il 30% di loro non conosce/ricorda quale sponsor li ha invitati alle Finals).
- **Target Corporate Hospitality:** Per questo target, i servizi dell'impianto e della Corporate Hospitality hanno lo stesso peso (50%) sulla soddisfazione totale (4,31/5). **Il livello di soddisfazione per i servizi di Corporate Hospitality è di oltre il 92%, i singoli aspetti ottengono valutazioni «Ottime» superiori al 20%.** La qualità dei servizi e la cortesia del personale influenzano positivamente la soddisfazione dei servizi di corporate hospitality.

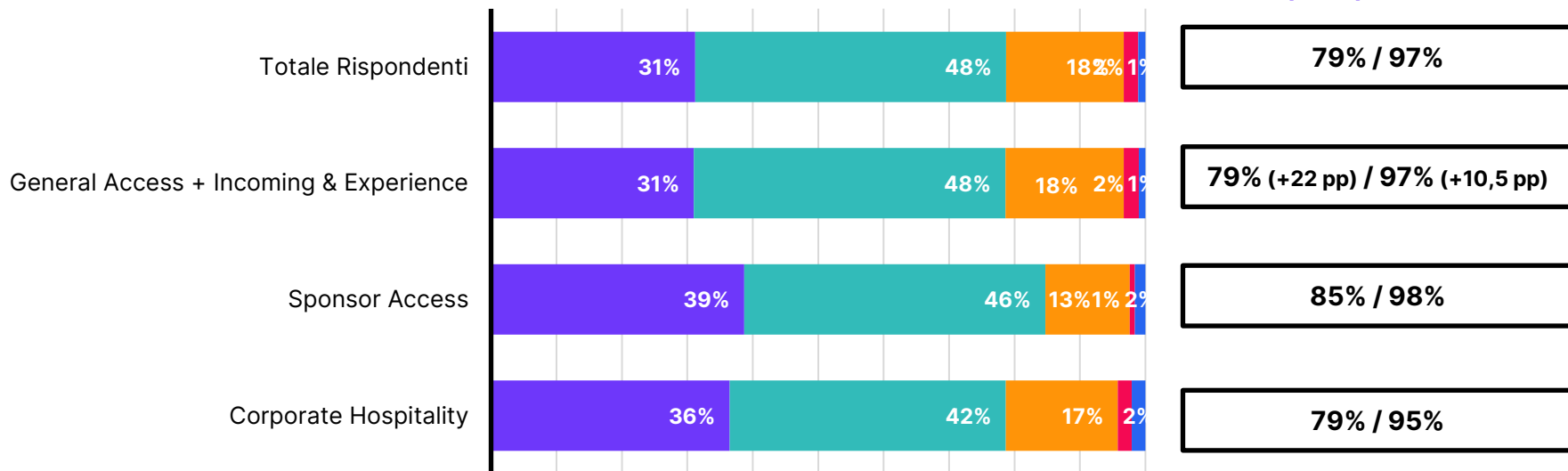
Risultati Complessivi

Soddisfazione Overall

Il livello di soddisfazione generale dell'evento è più che positivo, il giudizio dato dai differenti target analizzati va dal 95% al 98%.

Livello di soddisfazione complessiva per l'esperienza alle Nitto ATP Finals 2022

■ Ottima ■ Molto Buona ■ Buona ■ Insufficiente ■ Scarsa



*Variazioni percentuali statisticamente significative

D: Complessivamente qual è il suo livello di soddisfazione per la sua esperienza di partecipazione alle Nitto ATP Finals 2022 Risponda utilizzando la scala che trova qui di seguito.

Base: 6840 Totale Rispondenti; 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality

Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

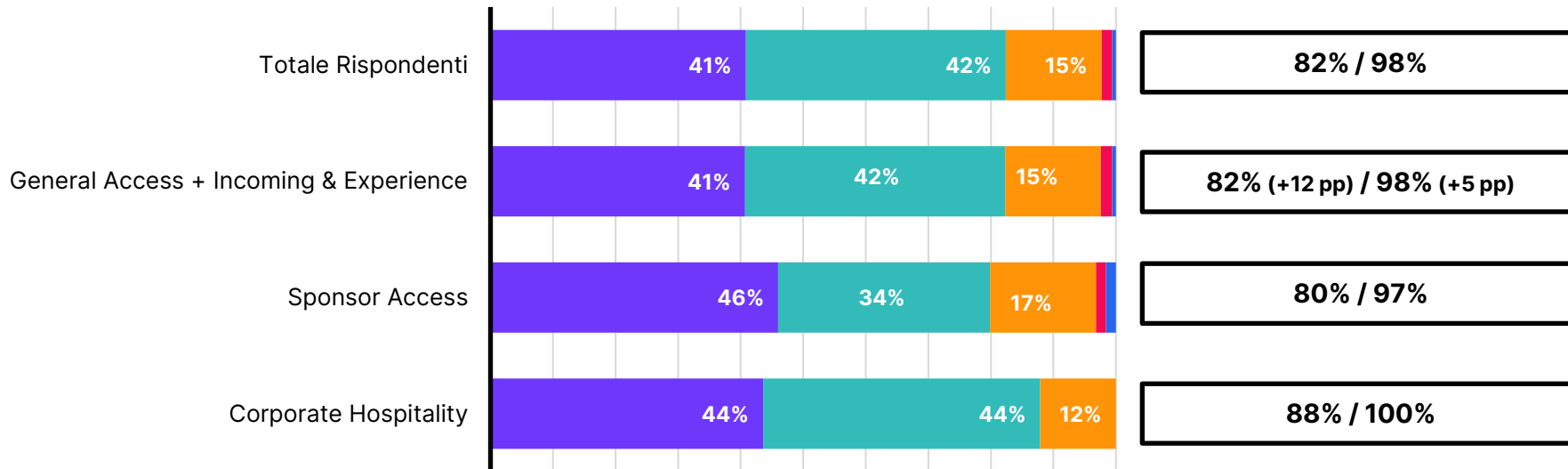
Soddisfazione per la venue

Risultati più che positivi anche per la soddisfazione dell'impianto, più del 80% dei partecipanti ha attribuito all'impianto almeno un voto di soddisfazione "Molto Buono".

Livello di soddisfazione complessiva dell'impianto alle Nitto ATP Finals 2022

■ Ottima ■ Molto buona ■ Buona ■ Insufficiente ■ Scarsa

Positiva (Top 2 / Top 3)
Diff % vs 2021
(punti percentuali)*



*Variazioni percentuali statisticamente significative

D: Complessivamente qual è il suo livello di soddisfazione per l'impianto in cui si sono svolte le Nitto ATP Finals 2022 Risponda utilizzando la scala che trova qui di seguito.

Base: 6840 Totale Rispondenti; 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality

Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

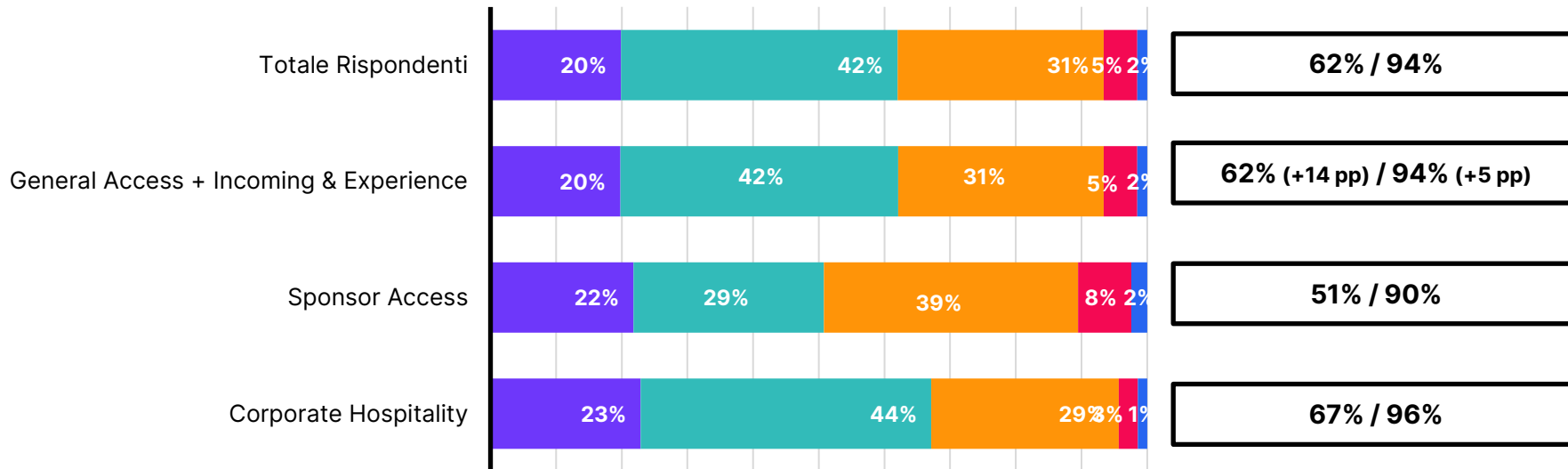
Soddisfazione per l'accessibilità

Più del 60% del General Target ha dichiarato un livello di soddisfazione molto buona per all'accessibilità dell'impianto, il livello top 3 della soddisfazione positiva è superiore al 90% per i tre target.

Livello di soddisfazione per l'accessibilità all'impianto alle Nitto ATP Finals 2022

■ Ottima ■ Molto Buona ■ Buona ■ Insufficiente ■ Scarsa

Positiva (Top 2 / Top 3)
Diff % vs 2021
(punti percentuali)*



*Variazioni percentuali statisticamente significative

Q: Complessivamente qual è il suo livello di soddisfazione per quanto riguarda l'accessibilità/raggiungibilità dell'impianto in cui si sono svolte le Nitto ATP Finals 2022 Risponda utilizzando la scala che trova qui di seguito

Base: 6840 Totale Rispondenti; 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality

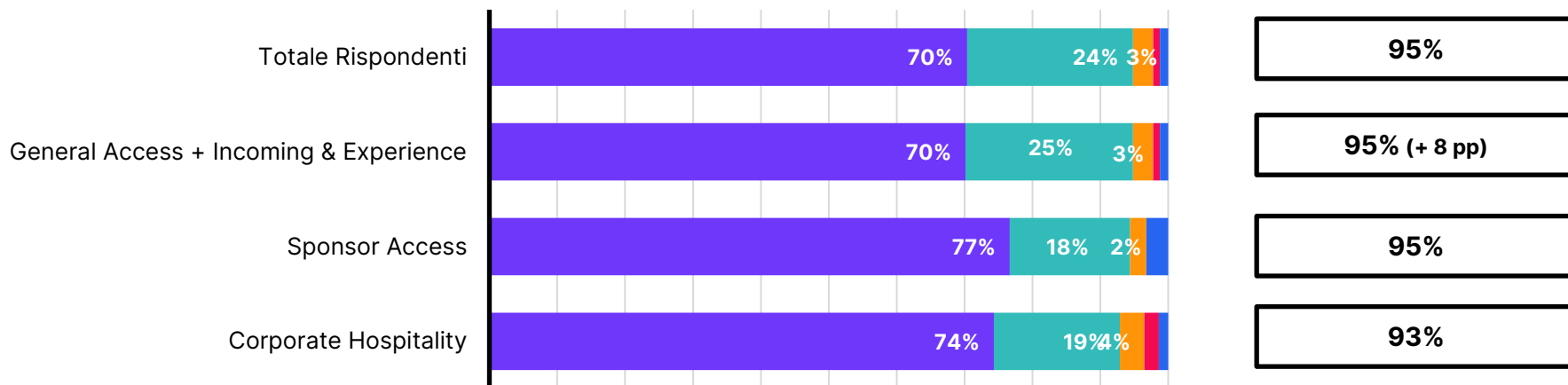
Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

Raccomandabilità

Tutti i target attribuiscono un livello elevato di raccomandabilità per l'evento, più del 70% di ogni target consiglierebbe in maniera forte la partecipazione all'evento.

Livello di raccomandabilità ad un amico/conoscente

- Sicuramente la consiglierai
- Probabilmente la consiglierai
- Non so se la consiglierai
- Probabilmente non la consiglierai
- Sicuramente non la consiglierai



*Variazioni percentuali statisticamente significative

D: Pensando alla sua partecipazione alle Nitto ATP Finals 2022, in che misura raccomanderebbe l'evento ad un amico/ conoscente. Risponda utilizzando la scala che trova qui di seguito.

Base: 6840 Totale Rispondenti; 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality

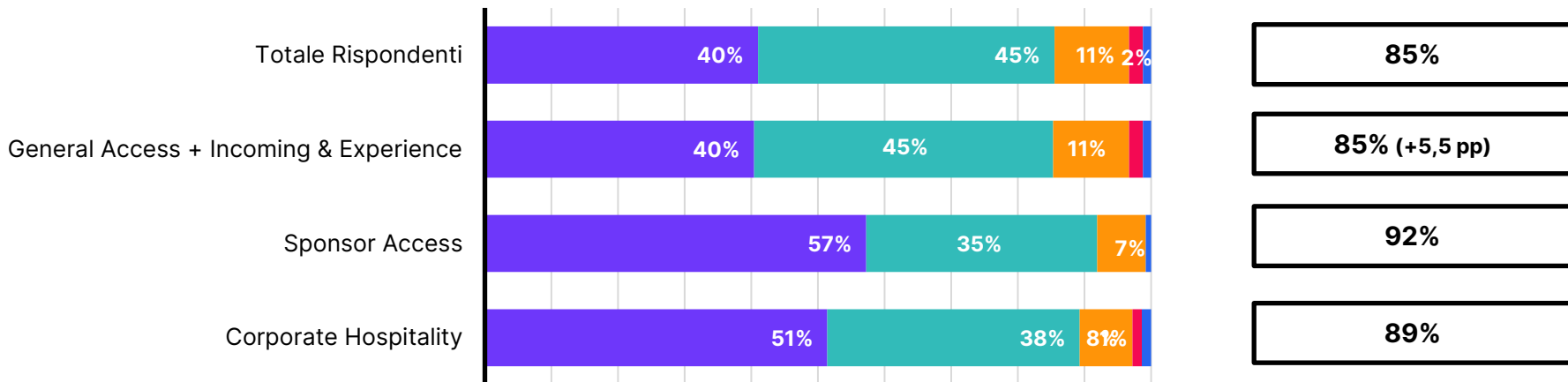
Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

Ripetizione dell'esperienza

L'85% del General Target ha dichiarato l'intenzione di ritornare all'evento l'anno prossimo (+5,5 punti percentuali rispetto all'edizione 2021).

Parteciperà di nuovo a questo evento l'anno prossimo se ne ha l'opportunità?

- Sicuramente parteciperò
- Probabilmente parteciperò
- Non so se parteciperò
- Probabilmente non parteciperò
- Sicuramente non parteciperò



*Variazioni percentuali statisticamente significative

D: Pensando alla sua partecipazione alle Nitto ATP Finals 2022, l'anno venturo parteciperà nuovamente a questo evento se ne avrà la possibilità. Risponda utilizzando la scala che trova qui di seguito

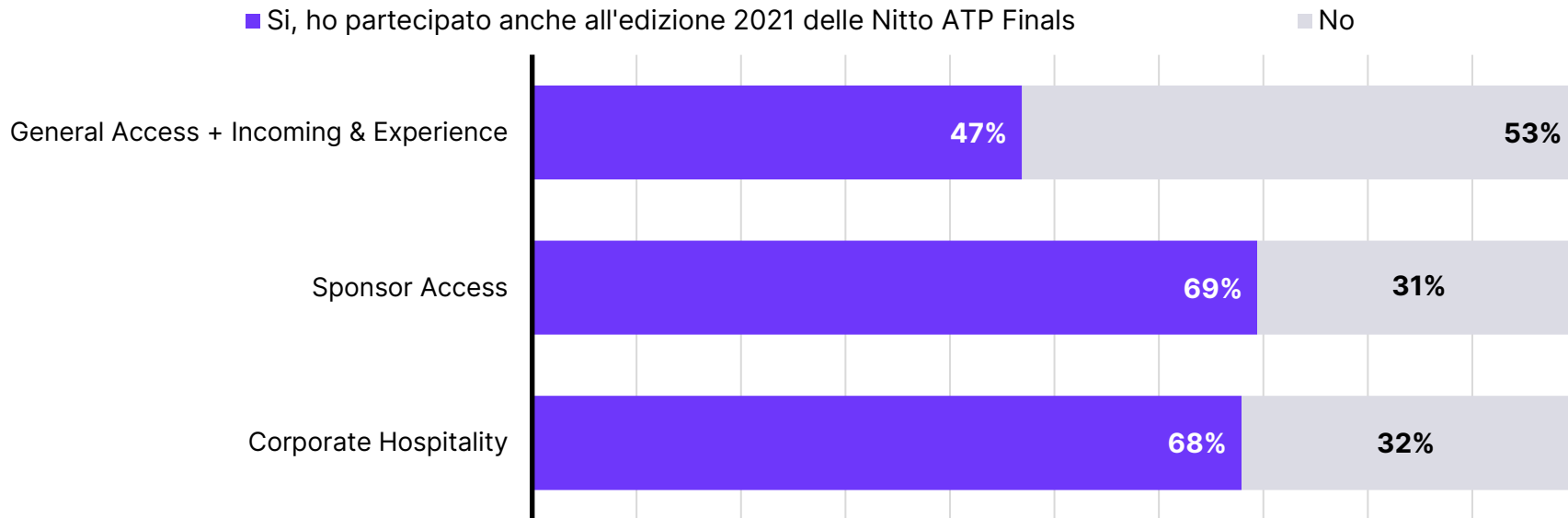
Base: 6840 Totale Rispondenti; 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality

Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

Backup Data

Partecipazione 2021

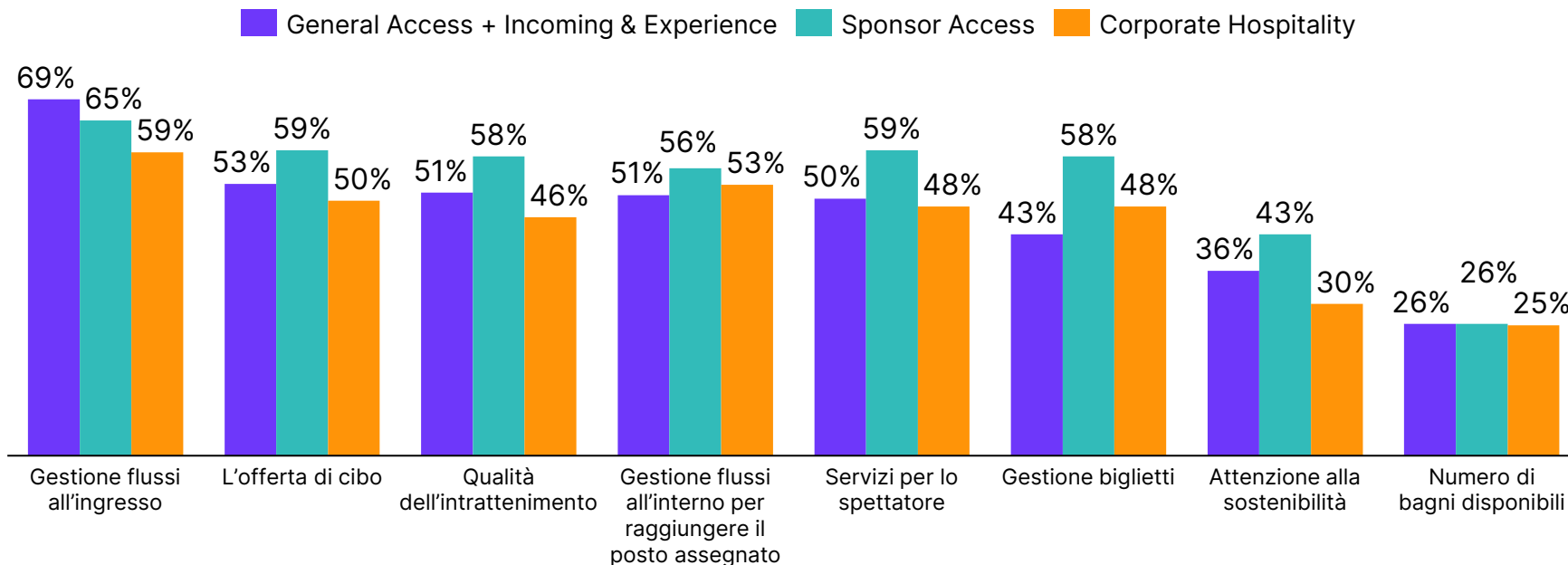
Circa il 50% del target General era presente anche all'edizione delle Nitto ATP Finals del 2021



D: Ha partecipato come spettatore anche ad una delle giornate delle Nitto ATP Finals 2021?
Base: 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality
Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

E' Migliorata l'offerta?

I partecipanti riconoscono sia ai servizi offerti che all'experience offerta delle Nitto ATP Finals un grado di miglioramento rispetto all'edizione precedente.

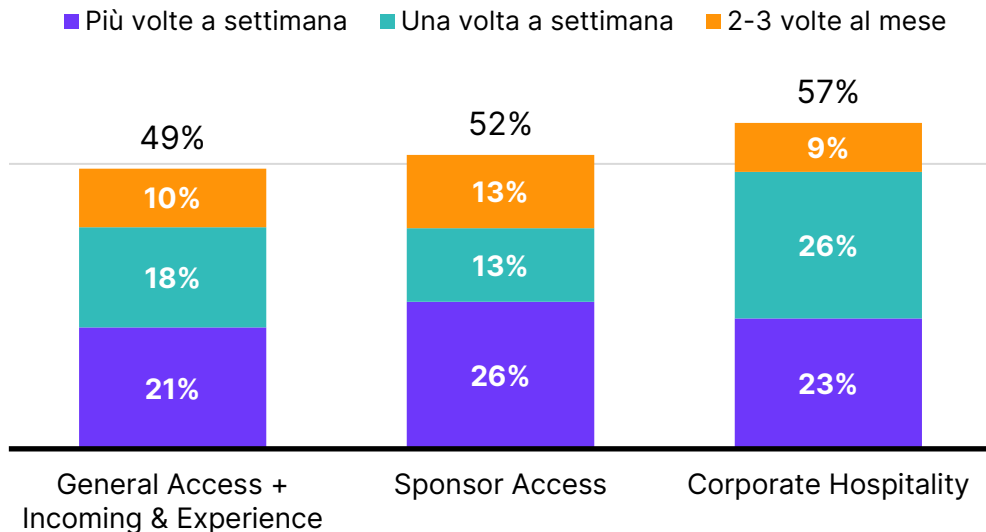


D: Ha dichiarato di aver partecipato alle Nitto ATP Finals anche nel 2021, rispetto alla scorsa edizione come valuta i seguenti elementi?
Base: 3083 Target General + Incoming & Experience; 86 Sponsor Access; 95 Corporate Hospitality
Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

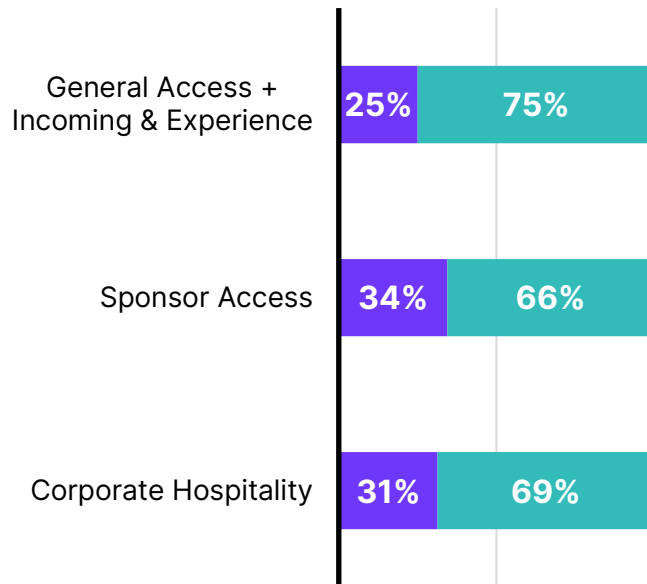
Pratica tennis

La metà dei partecipanti all'evento è anche praticante, almeno il 25% dei praticanti è un agonista.

Con che frequenza gioca a tennis?



Agonistico VS Amatoriale



D: Con che frequenza gioca a tennis? - Base: 6576 Target General + Incoming & Experience; 124 Sponsor Access; 140 Corporate Hospitality
D: A che livello pratica il tennis come sport? - Tennis players for each target
Copyright © 2021 The Nielsen Company (US), LLC. Confidential and proprietary. Do not distribute.

