

IL MODELLO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION E IL NESSO CON GLI ALTRI CPI



GLI STATI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Poiché la soddisfazione del cliente è data dalla differenza fra qualità percepita e qualità attesa, gli stati base della soddisfazione sono tre: insoddisfazione, soddisfazione e delight.

- **Quando la qualità percepita supera la qualità attesa si ha delight.**
- **Quando la qualità percepita è in linea con la qualità attesa si ha soddisfazione**
- **Quando la qualità percepita disattende le attese si ha insoddisfazione**

I DRIVER DELLA SODDISFAZIONE

I driver della soddisfazione sono i fattori della Qualità che causano soddisfazione, insoddisfazione e delizia.

Si individuano conoscendo le specifiche esigenze e i requisiti dei clienti, consumatori e shopper, acquirenti e utenti

Diventano caratteristiche del prodotto/servizio, componenti elementari dell'offerta, e cioè Qualità progettata, erogata e comunicata

I DRIVER DELLA SODDISFAZIONE (2)

Seguono un loro ciclo di vita: da latenti, emergenti possono diventare fattori che guidano la preferenza di marca e possono decadere a requisiti normali, che non devono difettare

Consentono di effettuare comparazioni fra i concorrenti attraverso i CSI dei fornitori e la quota di soddisfatti e deliziati per Satisfaction Driver

Corrispondono a leve di miglioramento azionabili con un impatto determinabile a priori sui CSI

Sono le variabili indipendenti che spiegano la soddisfazione e la loyalty e i mattoni dell'Audit di CS