



LA QUALITÀ DEL PRODOTTO



Homework ... prodotto di qualità

- Lavoro di gruppo
- Trovare categorizzazione sulle qualità declinate per ogni prodotto
- 15 minuti

Cosa rende un prodotto di qualità



STANDARD = ASPETTATIVA

- Anche in assenza di standard codificati (ISO, certificazione...), e nonostante la loro presenza...
- ASPETTATIVA = SCHEMA
- Dalla soddisfazione alla fidelizzazione del cliente, attraverso il superamento delle aspettative ... quali?

Tipi di aspettative

- Standard predittivi – *will expectations*
 - *Customer satisfaction*
- Standard ideali – *should expectations*
 - *Service Quality*
- Standard minimamente tollerabile – *must*
- *Desideri*

Warneryd, 2001

Derivano da:

- Credenze sviluppate dall'esperienza precedente
- Apprendimento sul successo delle aspettative in precedenti situazioni
- Nuove informazioni raccolte sulla nuova situazione
- Peso diverso a seconda di quanto il “nuovo” sia diverso dal precedente

Fattori intervenienti

(Oliver, 1980 + Constabile 1996)



Sul prodotto e la sua percezione

- Filtro percettivo
- La qualità percepita **NON** è **UGUALE** alla qualità oggettiva del prodotto
- la soddisfazione verso il prodotto deriva dalla qualità percepita

Proviamo a misurare aspettative e percezioni di un prodotto

- Quale metodo?
- proviamo