

## UN PROGETTO INNOVATIVO, LA RILEVAZIONE DI CUSTOMER SATISFACTION NELLE RSA

La Customer Satisfaction rappresenta un approccio di valutazione condizionata da:

**ELEMENTI COGNITIVI, MOTIVAZIONI** derivanti da un processo che confronta le **ATTESE** (ciò che ciascuno di noi si aspetta) con le

**PERFORMANCES**

(ciò che ciascuno di noi riceve) di

**ASPETTI RILEVANTI**

dell'intera esperienza di consumo / utilizzo.

Le teorie maggiormente condivise sulla soddisfazione del cliente si fondano implicitamente sugli studi di psicologia sociale e sperimentale (Lewin, 1936).

***Scarica il questionario:***

[presentazione customer a. 2017 assemblea familiari 24.03.18.pdf](#)