



In qualunque genere di settore operi una impresa, questa si troverà inevitabilmente a dover prendere una decisione fondamentale sul tipo di offerta che vuole offrire ai propri consumatori: il tipo di servizio offerto comparato col prezzo richiesto.

Di per sé non esiste una combinazione ottimale, poiché l'importante è garantire quello che il buon senso comune chiama "elevato rapporto qualità/prezzo", ma, al di là dell'ovvietà, che cosa si intende veramente con questa formula apparentemente magia, questa quadratura del cerchio? (continua... fai click su [Leggi tutto...](#) )

Partiamo dalla variabile qualità, che cosa si intende per alta o bassa qualità e soprattutto, rispetto a cosa?

Normalmente la qualità veramente importante di un prodotto o servizio è lo scostamento rilevabile tra l'aspettativa qualitativa del cliente e quella effettivamente percepita una volta effettuato l'acquisto o utilizzato il servizio.

Dunque massima attenzione a definire correttamente le aspettative che si vogliono suscitare in un cliente, ovviamente si vuole evitare che la qualità percepita sia più bassa di quella attesa, questo sarebbe il chiaro segnale di problemi organizzativi, di produzione, logistica o supporto al cliente, ma allo stesso tempo non vorremmo neanche che le aspettative del cliente siano così basse da condizionarlo in senso negativo nella scelta del prodotto, questo sarebbe il segno di una cattiva strategia di comunicazione, di un pessimo posizionamento del brand e così via. Supponendo che il livello di qualità attesa e riscontrata siano correttamente bilanciati e in linea con quanto l'azienda vuole trasmettere, dobbiamo considerare che, oltre alla qualità specifica della nostra offerta, occorrerà misurarsi anche con quella delle offerte concorrenti.

(continua nella [Seconda Parte](#) )

[SEO by Artio](#)