

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE



Clientes Incógnito teresa cilleruelo tempelmann

JORNADAS DE CALIDAD
EN HOSTELERÍA Y TURISMO

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

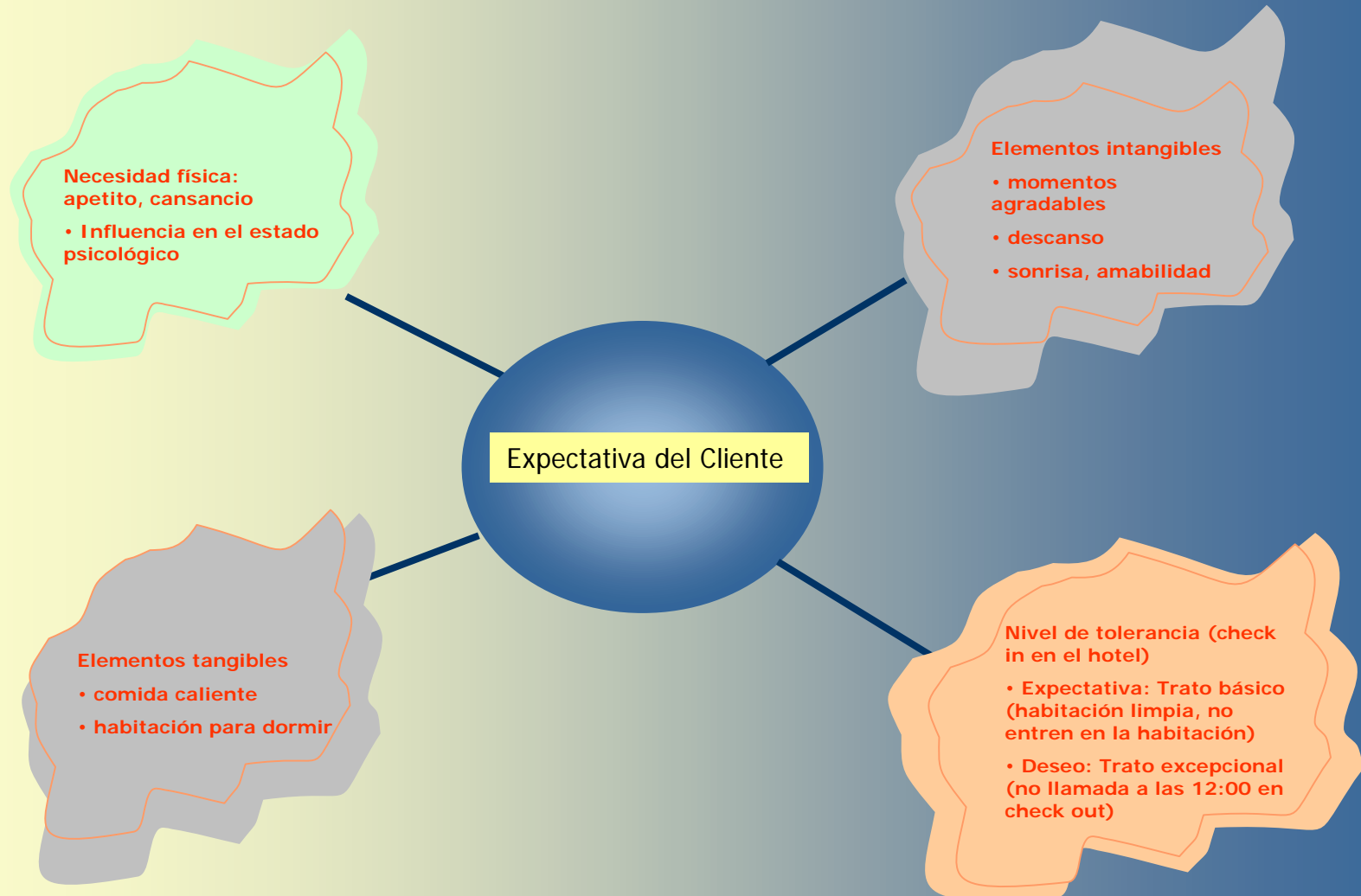
- 1. ¿Qué espera un cliente cuando llega a nuestro negocio?**
- 2. Cómo se forman las expectativas**
- 3. Cómo influir en las expectativas. La percepción**
- 4. Cómo superar las expectativas. Ejemplos de nuestra experiencia**
- 5. Conclusiones**



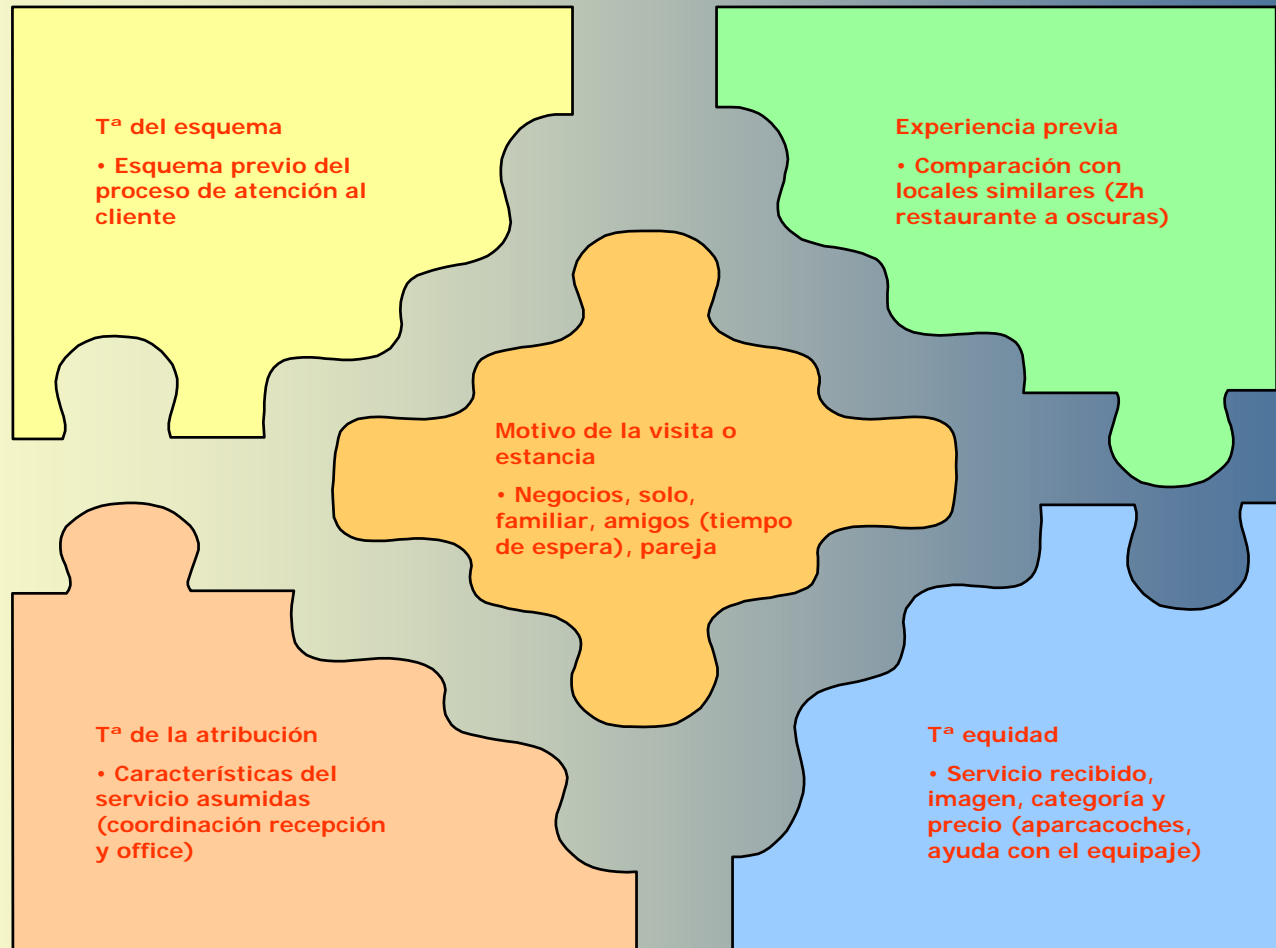
Clientes Incógnito teresa cilleruelo tempelmann



EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 1. Qué espera el cliente

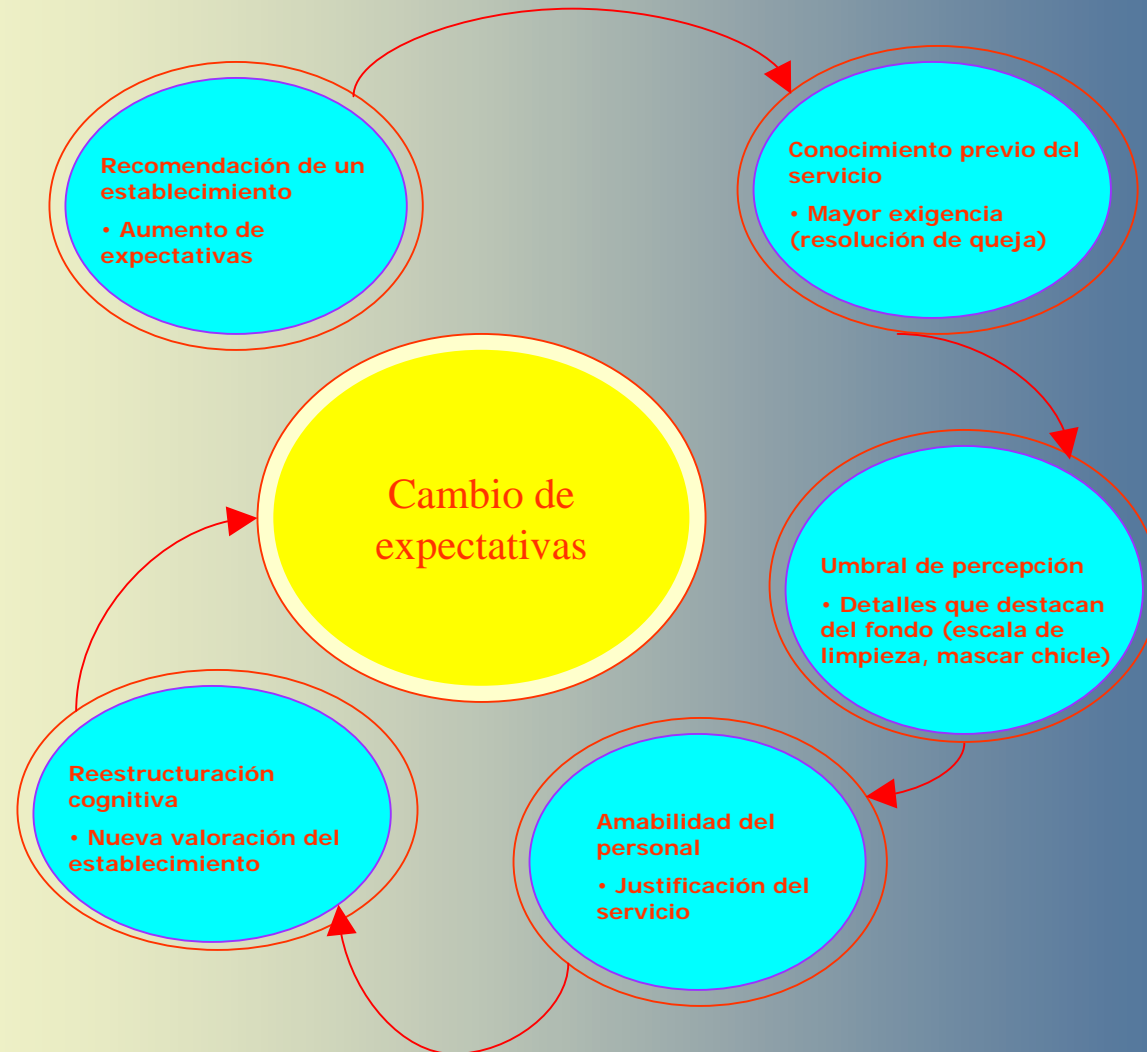


EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 2. Cómo se forman las expectativas

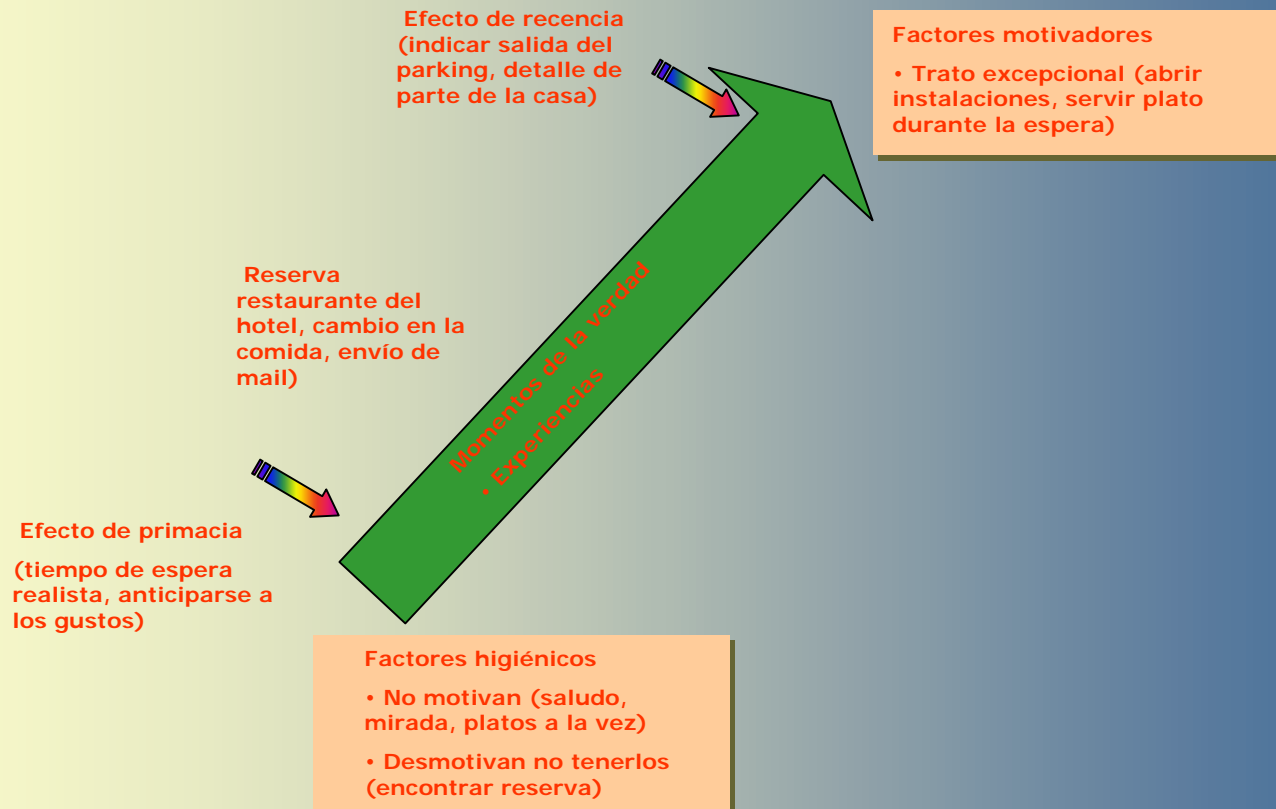


Clientes Incógnito teresa cilleruelo tempelmann

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 3. Cómo influir en las expectativas. La percepción



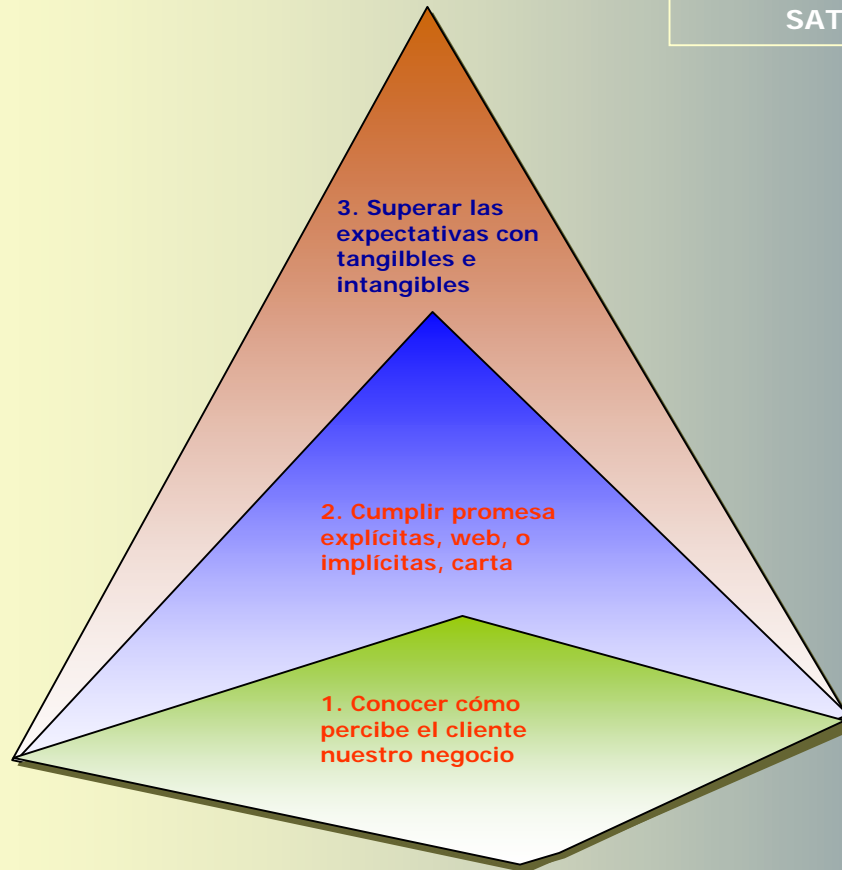
EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 4. Cómo superar las expectativas. Ejemplos de nuestra experiencia



Clientes Incógnito teresa cilleruelo tempelmann

EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE 5. Conclusiones

$$\text{SATISFACCIÓN} = \text{PERCEPCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$



>0
Volver,
preferidos

= 0
Indiferente

<0
No volver
Comentarlo a
los amigos



Clientes Incógnito teresa cilleruelo tempelmann