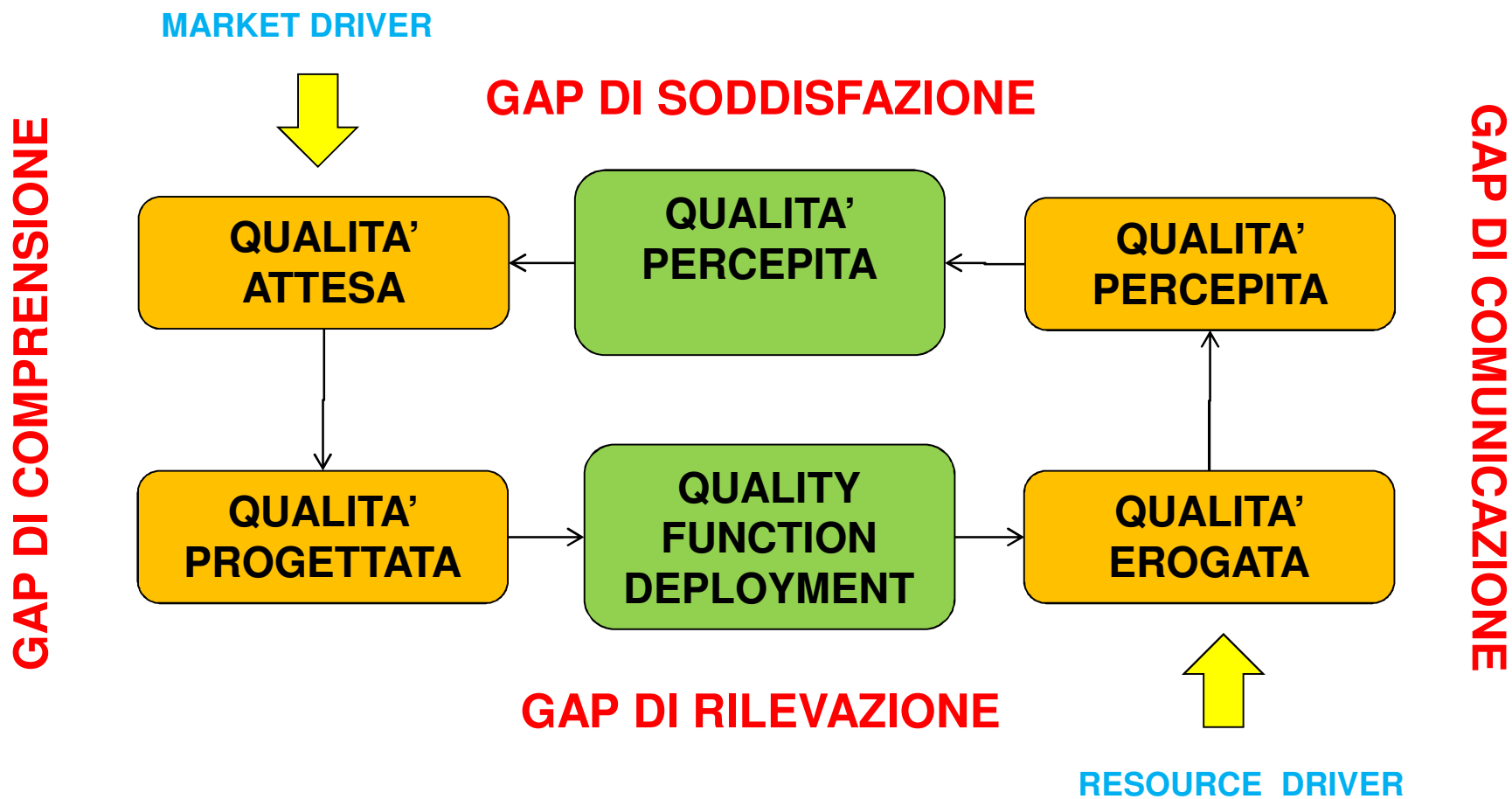


IL MODELLO DELLE 4 QUALITA' E DEI 4 GAP





LE 4 QUALITA' DA PRESIDARE

- **Qualità attesa:** è la Qualità che il cliente si aspetta di ricevere dal fornitore per soddisfare sue esigenze espresse ed implicite
- **Qualità progettata:** insieme delle caratteristiche di Qualità (specifiche) di un prodotto e/o di un servizio e/o della relazione di clientela, nonché della strutturazione dei processi e delle risorse coinvolti, definite come interpretazione della Qualità attesa (e dei connessi requisiti)
- **Qualità erogata:** insieme delle caratteristiche di Qualità di un prodotto e/o di un servizio, alla fine del processo produttivo (o di erogazione del servizio)
- **Qualità percepita:** ciò che viene percepito dal cliente, come esperienza d'acquisto, di consumo e di comunicazione, e valutato in termini di soddisfazione rispetto alle proprie aspettative (allineamento, superamento, disattesa)



I 4 GAP DA ELIMINARE

- **Gap di soddisfazione**: dato dallo scostamento fra Qualità percepita e Qualità attesa, rilevato nell'Audit di Customer Satisfaction sugli acquirenti e gli utenti
- **Gap di rilevazione** dei bisogni e delle aspettative e di identificazione dei requisiti dei clienti: dato dallo scostamento fra Qualità progettata e Qualità attesa, rilevato dalla rispondenza delle offerte ai requisiti e alle aspettative e da Ricerche di Customer Satisfaction
- **Gap di non conformità**: dato dallo scostamento fra Qualità erogata e Qualità progettata, rilevato dai controlli di produzione
- **Gap di comunicazione**: dato dallo scostamento fra Qualità erogata e Qualità percepita, rilevato dall'analisi della customer communication, benefit e plus