

DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI OFFERTA

Da quali paradigmi è consigliabile partire per definire il nostro sistema d'offerta?

- a) Il giudizio dei clienti è **globale**
- b) Pensare anche e, soprattutto, **ai clienti dei clienti** (Illy Caffè)
- c) Pensare anche ai **non clienti**
- d) **I clienti possono influenzare il valore** (Come? Dal modo come si consuma un bene, ad esempio. Il valore di una fotocamera può essere percepito in modo più o meno alto dal fatto che l'utente la sappia usare più o meno bene, ovvero ne sappia sfruttare e apprezzare tutte le potenzialità d'utilizzo. Oppure partecipando al processo di consumo di un bene, si pensi ai commenti su *Amazon* per l'acquisto di un libro o su *Trip Advisor* per la prenotazione in un Hotel o Ristorante)
- e) **Valore assoluto e valore relativo***