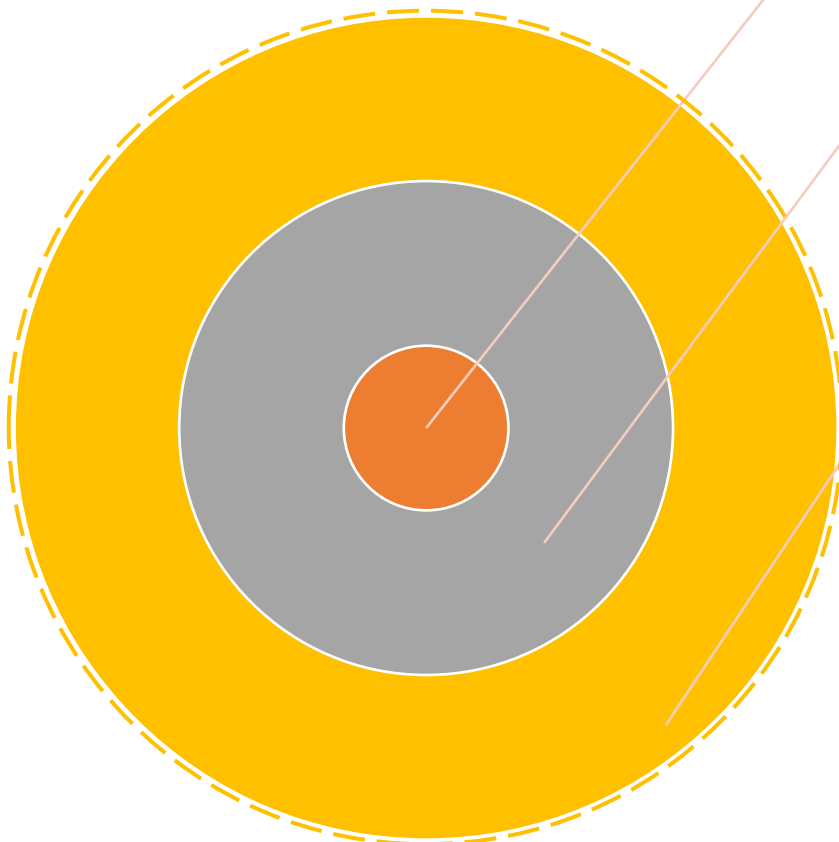


## Les 3 cercles de qualité ©



Produits de base à délivrer

Critères "qualité" indispensables pour répondre aux besoins de **bases "quasi contractuels"** avec le visiteur (1)

Services espérés pour répondre aux attentes et garantir la **satisfaction du visiteur** (2)

Services inespérés pour aller au-delà des attentes, **enchanter le visiteur**, et marquer les esprits - la clé de la fidélisation et pour rendre le visiteur *prescripteur* (3)