

CUSTOMER NEEDS	NON SOLO AL MOMENTO DELL'EROGAZIONE...
CUSTOMER VALUE	Non è il prodotto ma il valore attribuito
CUSTOMER CONVENIENCE	Non è il prezzo ma è la volontà nell'intera filiera
CUSTOMER COMMUNICATION	Non è (solo) la pubblicità ma il coinvolgimento (leit motive e storytelling)
CUSTOMER EXPERIENCE	Non è la parte razionale (funzioni d'uso) ma quella emotiva