

> > > >

Three empty boxes for drawing, each with four smiley faces at the bottom.

OCZEKIWANIA
Czego oczekuje klient
od usługi /firmy?

> > > >

> >

DOŚWIADCZENIA
Jakie są osobiste wrażenia klienta z kontaktów z usługą bądź firmą podczas świadczenia usługi?

> >

ZADOWOLENIE / NIEZADOWOLENIE
Klient indywidualnie ocenia usługę, porównując swoje oczekiwania wobec oferty z tym, co doświadczył (rzeczywistością)