

В ПОНИМАНИИ СУТИ Клиентского  
опыта важны 3 слова

**ОЦЕНКА**

**СОБЫТИЯ**

**НОРМА**

# В понимании сути Клиентского опыта важны 3 слова

Клиентский опыт – это

**ОЦЕНКА**

клиентом разнообразных

**СОБЫТИЙ**

его взаимодействия с компанией,

которая получается при сопоставлении

исходов фактических событий такого

взаимодействия с представлениями клиента

о **НОРМЕ,**

т.е. с его ожиданиями.

## Понятие клиентского опыта имеет отношение к некоторому последовательному процессу

1. событие взаимодействия клиента, где **поведение компании** является воздействующим на клиента **стимулом**;
2. **восприятие** этого стимула клиентом и созданием «**отпечатка**», «**образа**» этого стимула в структурах его мозга;
3. **сопоставление** образа стимула представлением клиента о норме ( образом клиентского ожидания)
4. **оценка** клиентом разницы между образом стимула и образом нормы
5. **эмоциональная реакция** на оценку.
6. формирование **суждения клиента** относительно объекта взаимодействия → **поведение клиента**