



LEADEX®

## Grille Ex.Q – La qualité expérientielle

	PAS DU TOUT 0	EN-DEÇÀ DES ATTENTES 1	SELON LES ATTENTES 2	AU-DELÀ DES ATTENTES 3	MÉMORA- BLE 4	TOTAL
<b>LA FIABILITÉ</b>						
1. La fonctionnalité						
2. La régularité						
3. Le risque psychologique et social						
4. Le risque financier						
5. La sécurité						
<b>L'ACCESSIBILITÉ</b>						
6. L'accès physique						
7. L'information directionnelle						
8. La rapidité du service						
9. La gestion de l'attente						
10. La gestion des exceptions						
<b>L'ANIMATION</b>						
11. Le positionnement et la thématization						
12. L'animation permanente						
13. Les animations ponctuelles						
14. La cohérence de l'image						
15. Les éléments tangibles de mémorabilité						
<b>LE CONFORT PHYSIQUE</b>						
16. L'impact visuel						
17. L'effet du confort physique						
18. Les effets auditifs						
19. Les effets olfactifs						
20. Les effets gustatifs						
<b>LA PRISE EN CHARGE PERSONNELLE</b>						
21. L'effet de plaisir						
22. L'effet d'harmonie						
23. L'effet de séduction						
24. L'effet de persuasion						
25. L'effet d'ancrage						