



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
LA FIABILITÉ						
1. La fonctionnalité						
2. La régularité						
3. Le risque psychologique et social						
4. Le risque financier						
5. La sécurité						
L'ACCESSIBILITÉ						
6. L'accès physique						
7. L'information directionnelle						
8. La rapidité du service						
9. La gestion de l'attente						
10. La gestion des exceptions						
L'ANIMATION						
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						
LE CONFORT PHYSIQUE						
16. L'impact visuel						
17. L'effet du confort physique						
18. Les effets auditifs						
19. Les effets olfactifs						
20. Les effets gustatifs						
LA PRISE EN CHARGE PERSONNELLE						
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						