



Delighters

Dingen die je niet verwachtte maar er toch waren.

Veel: extreme tevredenheid
Te weinig: wordt niet gemist, dus niet meer/minder tevreden

Iemand maakt voor het gourmetten een menukaartje met alle gerechtjes die je kunt maken. Dat is toch een onverwachte verrassing!

Satisfiers

Hoe meer ervan is, hoe tevredener je bent.

Veel: Hoe meer hoe hoger de tevredenheid.
Te weinig: hoe minder hoe lager de tevredenheid

Hoe gezelliger, hoe leuker iemand het heeft. Ik denk niet dat iemand ooit heeft gezegd dat het TE gezellig was bij het kerstdiner.

Dissatisfiers

Dingen die er sowieso moeten zijn of minimaal verwacht wordt.

Allemaal aanwezig: verbeterd de tevredenheid niet
Deels afwezig: snel afnemende tevredenheid

Zoiets als schone borden en genoeg stoelen is wel het minimale wat je kan verwachten bij een kerstdiner. Het is niet echt prettig als iemand op de grond moet zitten.