CASO SUSAN MUNRO

1) Identificate ciascuno dei servizi che Susan ha utilizzato o intende utilizzare.

PEOPLE-PROCESSING - Viaggio in autobus - Pranzo da Burger King - Parrucchiere - Ottico (da utilizzare nel futuro)	POSSESSION-PROCESSING - Posta fisica (in uscita e in entrata) - Lavanderia (attuale e nuova potenziale futura) - Consegna pizza - Elettricità per luce, computer, frigorifero, etc.
MENTAL STIMULUS PROCESSING - Previsioni del tempo (via web) - 3 corsi: finance; marketing; japanese for business - Laboratorio linguistico - Servizio telefonico (telefonata al parrucchiere per appuntamento)	INFORMATION PROCESSING - Provider di servizi internet - Bancomat - Assicurazione - Servizi bancari (addebito del premio dell'assicurazione)

2) Quali bisogni cerca di soddisfare in ogni situazione?

PEOPLE-PROCESSING - Viaggio in autobus (trasporto da un lungo ad un altro) - Pranzo da Burger King (eliminare fame e sete) - Parrucchiere (migliorare il proprio aspetto) - Ottico (da utilizzare nel futuro) (mantenere/migliorare la propria capacità di vedere)	POSSESSION-PROCESSING - Posta (in uscita e in entrata) (trasmissione di informazioni) - Lavanderia (attuale e nuova potenziale futura) (manutenzione dei propri abiti, miglioramento del proprio aspetto) - Consegna pizza (ridurre fame) - Elettricità per luce, computer, frigorifero, etc. (consentire illuminazione e funzionamento di strumenti/oggetti di base)
MENTAL STIMULUS PROCESSING - Previsioni del tempo (via web) (evitare di bagnarsi) - 3 corsi: finance; marketing; japanese for business (aumentare le proprie conoscenze, migliorare le opportunità di lavoro future) - Laboratorio linguistico (migliorare la propria pronuncia) - Servizio telefonico (telefonata al parrucchiere per appuntamento) (assicurare un appuntamento al momento richiesto)	INFORMATION PROCESSING - Provider di servizi internet (accesso alla rete internet per soddisfare bisogni informativi) - Bancomat (accesso alle proprie risorse) - Assicurazione (protezione / tutela di ciò che è assicurato) - Servizi bancari (addebito del premio dell'assicurazione) (utilizzo delle proprie risorse per soddisfare altri bisogni).

3) In ciascuna di queste situazioni, ci sono dei beni o servizi alternativi (inclusi self-service) che potrebbero soddisfare i suoi bisogni?
   - Previsioni del tempo via web: consultazione delle previsioni alla radio, tv o giornale; utilizzo di un termometro o barometro; osservazione diretta del tempo all'aperto.
   - Invio di posta: trasmissione delle informazioni via telefono, email, o visitando di persona il destinatario.
   - Autobus: camminata, bici, acquisto di moto o auto, taxi, passaggio da un amico.
   - Business school: accesso a corsi online; acquisto di libri per studio individuale.
   - Pranzo: scelta di un ristorante diverso all'interno della Student Union, o all'esterno; portare pranzo da casa.
   - Telefonata: invio di mail; visita di persona.
   - Servizi bancari: prelievo al banco anziché tramite bancomat; utilizzo di conto postale anziché bancario; tenere i risparmi sotto al materasso.
   - Parrucchiere: lavaggio e taglio di capelli da sola (o chiedendo ad una amica di farlo); pagare il parrucchiere per venire a casa.
   - Lavanderia: lavaggio a casa; lavaggio in una lavanderia a gettoni, acquisto di nuovi abiti.
   - Posta in arrivo: ricezione delle informazioni tramite telefono o via email.
   - Assicurazione: sostenimento diretto del rischio.
   - Visita ottico: NO ALTERNATIVA.
   - Consegna cena a casa: acquisto ingredienti e preparazione della cena a casa; ordine delle pizza che poi Susan può andare a ritirare.

4) Quali somiglianze e differenze ci sono tra la lavanderia e il parrucchiere? Cosa potrebbero imparare l'uno dall'altro?
   - Entrambi i servizi prevedono azioni tangibili, ma diretti a oggetti per la lavanderia (possession processing) e alla persona per il parrucchiere (possession processing) > in questo caso Susan deve essere presente fisicamente e partecipare attivamente comunicando come vuole i capelli; in lavanderia deve fare ben poco se non portare e ritirare i vestiti.
   - Entrambi i fornitori possono migliorare la gestione del tempo (ritardo su entrambi).
   - Lavanderia può imparare come migliorare gli aspetti tangibili della parte visibile del suo servizio (più pulito, luminoso e professionale). Può formare il personale ad essere più gentile.

5) Cosa ricorderà Susan delle sue esperienze (di servizio) e come questo potrà influenzare i suoi comportamenti futuri?
   - Coda lunga al bar dei sandwich > in futuro potrebbe decidere di non provare nemmeno ad andare, o evitare certi orari.
   - Esperienza positiva con il corso di marketing > raccomandazione ad amici; scelta di altri corsi con lo stesso prof.
   - Esperienza positiva con il laboratorio linguistico > potrebbe decidere di studiare altre lingue o altre materie in questo formato.
   - Esperienza positiva con il parrucchiere > raccomandazione e fedeltà nonostante il ritardo.
   - Esperienza negativa con la lavanderia > probabile spostamento verso altro fornitore.