**Инструменты Нориаки Кано**

**Модель оценки удовлетворенности клиента**

<http://www.slideshare.net/UpendraKartik/kano-analysis-an-executive-summary>

<http://www.slideshare.net/DMAgIC/ss-16630392?next_slideshow=1>

<http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/should_give.htm>

<http://www.fdfgroup.ru/?id=281>

**Модель «Четыре студента»**

<http://quality.eup.ru/MATERIALY12/4stud.htm>

**Метод развертывания стратегии «Поймай мяч»**

<http://www.wikipro.ru/index.php/%D0%A5%D0%BE%D1%81%D0%B8%D0%BD_%D0%9A%D0%B0%D0%BD%D1%80%D0%B8>

http://www.wikipro.ru/index.php/%D0%A5%D0%BE%D1%81%D0%B8%D0%BD\_%D0%9A%D0%B0%D0%BD%D1%80%D0%B8