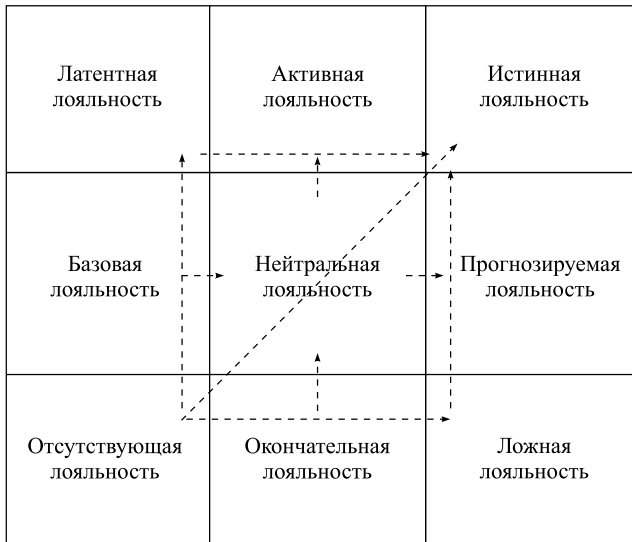


Уровень воспринимаемой лояльности

Высокий

Средний

Низкий



Низкий

Средний

Высокий

Уровень поведенческой лояльности

Рис. 3. Матрица уровней клиентской лояльности.

Источник: [29]

Fig. 3. Matrix of customer loyalty levels.

Source: [29]