

1.2.1.4 Servicequalität beurteilen

Allgemein

Eigenschaften und Merkmale von Sachgütern lassen sich im Allgemeinen klar messen, womit sich die Qualität bestimmen lässt. Hersteller und Kunde können festlegen, was gute Qualität bedeutet. Bei Dienstleistungen und Serviceangeboten ist das ungleich schwieriger. Die Servicequalität setzt sich aus vielen qualitativen und sehr oft nicht messbaren Merkmalen zusammen.

Weiter gilt es zu beachten, dass die Dienstleistung als Interaktion zwischen dem Unternehmen und dem Kunden jedes mal aufs Neue erbracht wird. Dies bedeutet, dass die Qualität auch jedes mal aufs Neue auf den Prüfstand kommt. Mit einer herausragenden Servicequalität wird die Kundenbindung gefördert und der Kunde zufrieden gestellt. Dies führt dazu, dass der Kunde das Angebot weiterempfiehlt und dass der Umsatz gesteigert werden kann. Ausserdem kann zusätzlich durch zufriedene Kunden auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter gefördert und die Kosten für Serviceprozesse verringert werden.

Allgemeine Beurteilungskriterien der Servicequalität

Je nach Branche sind die Beurteilungskriterien unterschiedlich gewichtet. In unserer leistungsfähigen und schnelllebigen Gesellschaft sind zum Beispiel folgende Faktoren wichtig:

- Schnelligkeit in Information, Bedienung, Lieferung
- Freundlichkeit
- Zuvorkommenheit: Präventiv auf mögliche Unklarheiten eingehen und mehr Informationen als erwartet mitteilen
- Verständlichkeit: Im Umgang mit Kunden klare Ausdrucksweise
- Schnelle und korrekte Rechnungsstellung
- Nachbetreuung