

1.2.1.4 Servicequalität beurteilen

Servicequalität macht den Unterschied

Serviceleistungen ergänzen das Produkt. Das Produkt wird in Haupt- und Nebenprodukt eingeteilt:

- **Hauptprodukt:** Eigentliches Verkaufsobjekt
- **Nebenprodukt:** Nebenleistung (daher der Name), Service.

Mit der Serviceleistung kann sich der Fachhändler vom Grossunternehmen unterscheiden. Z.B die Lieferung eines Elektronikgerätes direkt zum Kunden etc. Ein Kundengerechter Service schafft Vertrauen und Kundenbindung. In jedes gute Verkaufsgespräch gehört der Hinweis auf die angebotenen Serviceleistungen.

Mögliche Serviceleistungen

Es gilt Ertrag zu erwirtschaften und Serviceleistungen kosten Geld, daher können nicht alle Serviceleistungen durchgeführt werden.

- Lieferzuverlässigkeit
- Rasche Auskünfte und Beratung
- Express- und Hauslieferdienst
- Service nach dem Kauf, Installation etc.
- Besondere Ladenöffnungszeiten
- Kinderhort
- Schulung der Anwender für gekaufte Geräte

Interne Serviceleistungen

Innerhalb des Unternehmens können die Kunden auch Personen in den anderen Abteilungen sein. Auch diese schätzen Serviceleistungen.