

NEWS ARCHIV

12.07.2006 - Kundenorientierung und Servicequalität - Kriterien aus Kundensicht

Welche Kriterien bestimmen die Einschätzung der Servicequalität? Am Ende entscheiden sie über die Kundenorientierung, die einem Unternehmen zugeschrieben wird.

Kundenorientierung ist ein zentrales Merkmal des Unternehmenserfolges. Viele Bemühungen werden unternommen, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern - oft erhält man als Kunde alle paar Tage einen Anruf mit Fragen zur Zufriedenheit mit den Leistungen eines Unternehmens.

Eine interessante Liste von Fragen, die sich Kunden stellen, wenn sie die Servicequalität eines Unternehmens einschätzen, haben Autoren aus den USA schon 1990 zusammengestellt. Sie scheinen nach wie vor hoch aktuell.

Daraus läßt sich leicht ein Check Ihres eigenen Unternehmens / Bereichs ableiten, vielleicht ergänzt um ein paar weitere Merkmale. Hier die übersetzte und leicht angepasste Liste der Kriterien zur Kundenzufriedenheit aus Sicht von Kunden:

Definitionen und Kriterien	Fragen, die Kunden sich stellen
<i>Erscheinungsbild</i> – Eindruck den die Gebäude, Ausrüstung, Personal, Kommunikationsmittel vermitteln	<ul style="list-style-type: none"> • Wirken die Einrichtungen ansprechend? • Sind die Servicemitarbeiter ordentlich gekleidet? • Sind die Servicemitarbeiter freundlich? • Wirken die Reparatereinrichtungen zeitgemäß und modern?
<i>Zuverlässigkeit</i> – Fähigkeit, den versprochenen Service verbindlich und genau einzulösen	<ul style="list-style-type: none"> • Werde ich zurückgerufen, wenn es versprochen wurde? • Sind alle Angaben zu mir fehlerfrei erfasst? • Ist die Rechnung korrekt?
<i>Ansprechbarkeit</i> – Bereitschaft, den Kunden zu helfen und schnellen Service zu bieten	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn ich ein Problem habe – wird es schnell gelöst? • Behandelt die Firma mein Problem als einzigartig? • Erhalte ich vom Servicemitarbeiter eine genaue Zeit genannt, wann jemand zur Installation oder Reparatur kommen wird?
<i>Gewißheit</i> – Glaubwürdigkeit: Vertrauenswürdigkeit, Glaubhaftigkeit, Ehrlichkeit des Serviceanbieters	<ul style="list-style-type: none"> • Erfolgt die Abwicklung einfach und fehlerfrei? • Kann der Anbieter die erwarteten Leistungen erfüllen? • Hat die Firma einen guten Ruf? • Verzichten die Verkaufsmitarbeiter darauf, mich zum Kauf zu drängen? • Sagt man mir die Wahrheit über Preis, Raten und Gebühren?
<i>Empathie</i> – den Kunden verstehen und sich seiner individuellen Bedürfnisse annehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Werde ich als Kunde wahrgenommen? • Kennt der Verkäufer meine Ziele? • Kann der Kundenmitarbeiter die Gebühren erklären, die ich bezahlen soll? • Hören die Kundenmitarbeiter mir auch zu? • Ist es leicht für mich, einen Firmenvertreter sprechen zu können?

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-News-Archiv/Kundenorientierung-Servicequalitaet-Kriterien-Kundensicht-E1221.htm>

© 2005 - 2010 JP-Consulting & Training GmbH
Tel.: +49 (0)61 51 / 392 1435-0