

[@JPConsultingDE folgen](#)**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**Erscheinungsbild –**

Eindruck den die Gebäude, Ausrüstung, Personal, Kommunikationsmittel vermitteln

Zuverlässigkeit – Fähigkeit,

den versprochenen Service verbindlich und genau einzulösen

Ansprechbarkeit –

Bereitschaft, den Kunden zu helfen und schnellen Service zu bieten

Gewißheit –

Glaubwürdigkeit: Vertrauenswürdigkeit, Glaubhaftigkeit, Ehrlichkeit des Serviceanbieters

Empathie – den Kunden verstehen und sich seiner individuellen Bedürfnisse annehmen

Fragen, die Kunden sich stellen

- Wirken die Einrichtungen ansprechend?
- Sind die Servicemitarbeiter ordentlich gekleidet?
- Sind die Servicemitarbeiter freundlich?
- Wirken die Reparaturlösungen zeitgemäß und modern?
- Werde ich zurückgerufen, wenn es versprochen wurde?
- Sind alle Angaben zu mir fehlerfrei erfasst?
- Ist die Rechnung korrekt?
- 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?
- 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?
- 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?



INFOS ZU JP	LEISTUNGSFELDER	BERATUNG + PROJEKTE	QUALIFIZIERUNG + SEMINARE	FACHINFORMATION
Porträt	Change Management	Projektbeispiele im Überblick	Change Management	Beratung
Philosophie	Coaching	Change Management	Coaching	Change Management
Berater und Trainer	Führung	Kundenorientierung	Führung & Management	Coaching
Partner	Geschäftsprozesse	KVP + Prozesse	Führen in der Matrixorganisation	Führung & Leadership
Jobs	Kundenorientierung	Personalentwicklung	KVP + Prozesse	Kundenorientierung
Referenzen	KVP	Strategieentwicklung	Personalentwicklung + HR	KVP, KAIZEN, Effizienzsteigerung
Erfolge	Personalentwicklung	Unternehmenskultur	Strategie	Managemententwicklung
AGB	Strategieentwicklung		Teamentwicklung & Teams	Matrixorganisation und komplexe Unternehmen
	Teamentwicklung		Qualifizierung allgemein	Organisationsentwicklung
	Unternehmenskultur		Workshops	Personalentwicklung
				HR - / Personalmanagement
				Prozesse / Geschäftsprozess-Management
				Strategie - Strategieentwicklung - Strategieumsetzung
				Teamentwicklung und Teams
				Unternehmenskultur
				Wichtige Links
				Zitate zu Managementthemen