

Wie misst sich die Qualität von Dienstleistungen? Dienstleistungsqualität wird nicht primär mit dem Einsatz technischer Hilfsmittel sichergestellt, sondern über fünf zentrale Dimensionen gesteuert:

- Leistungskompetenz
- Einfühlungsvermögen
- Zuverlässigkeit
- Reaktionsfähigkeit
- Annehmlichkeiten des Orts der Dienstleistungserstellung

Weiche Faktoren sind – neben systematischem Vorgehen – mindestens so wichtig wie harte. Insbesondere sind auch der Aufbau und die Pflege einer Qualitätskultur erfolgsentscheidend.

Dieses Buch zeigt, wie Unternehmen in der Qualität ihrer Dienstleistungen exzellente Leistungen erreichen.

- Teil 1: Kompakte Einführung ins Thema
- Teil 2: Wichtigste Begriffe auf je einer Doppelseite erklärt
- Teil 3: Fallbeispiele
- Mit Beispielen, Illustrationen, Literaturempfehlungen, Weblinks