

Kapitel 10: Servicequalität

Verständnis- und Wiederholungsfragen

- **Nennen Sie die besonderen Merkmale eines Service**
[Uno-actu-Prinzip, Kundenintegration, Individualität, Prozesscharakter, Immaterialitätsgrad]
- **Nach welchen drei Dimensionen messen Kunden die Servicequalität?**
[Potenzialdimension, Prozessdimension, Ergebnisdimension]
- **Auf was zielt Service Excellence ab?**
[Kundenbegeisterung: Kunden über ihre Erwartung hinaus zu überraschen (DIN SPEC 77224)]
- **Erklären Sie das GAP Modell**
[Serviceerwartung aus Kundensicht - Kundenerwartung aus Sicht der Firma (GAP 1) – Interne Vorgaben zur Serviceerstellung (GAP 2) – Erbringung des Service (GAP 3) - Kommunikation des Service mit dem Kunden (GAP 4) -> Summe GAP 1-4 = GAP 5]