

Servicequalität I

Prof. Dr. Helmut M. Dietl



Lernziele

Anhand welcher Methoden kann die Servicequalität verbessert werden?

Nach dieser Veranstaltung sollten Sie in der Lage sein,

- die unterschiedlichen Dimensionen der Servicequalität zu erkennen
- Qualitätslücken zu erkennen und Qualitätsprobleme zu identifizieren
- Taguchimethoden und Poka-Yoke anzuwenden
- QFD (quality function deployment) anzuwenden und
- Vor- und Nachteile von Servicegarantien zu erkennen

Unterschied Servicequalität zu Produktqualität

Servicequalität ist schwieriger zu messen als Produktqualität:

- Service ist **intangibile**
- Services sind **heterogen**
- Serviceproduktion und –konsum sind **inseparabel**

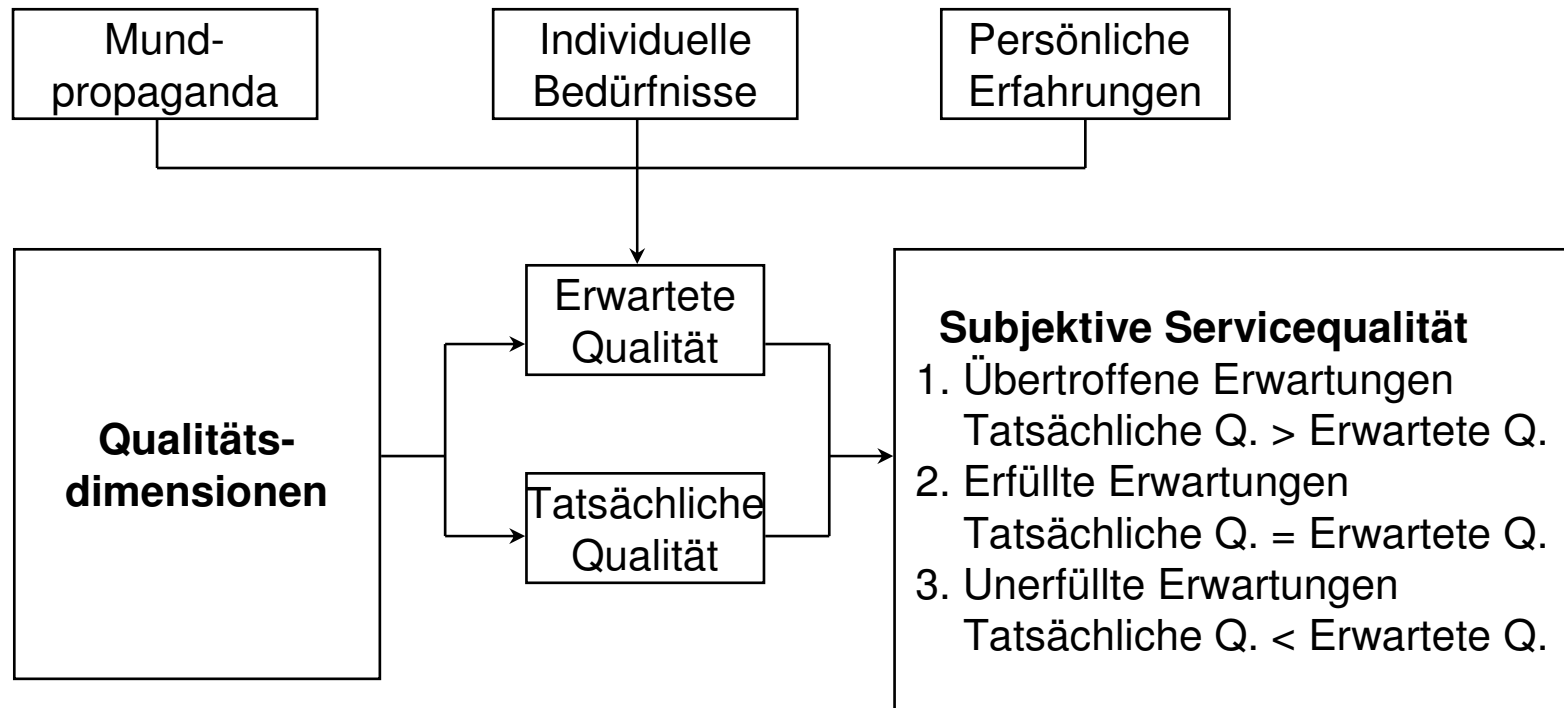
Momente der Wahrheit

- Jeder Kundenkontakt ist ein Moment der Wahrheit
- Jeder Kundenkontakt eröffnet die Chance, den Kunden zufrieden zustellen
- Jeder Kundenkontakt birgt die Gefahr, den Kunden zu enttäuschen

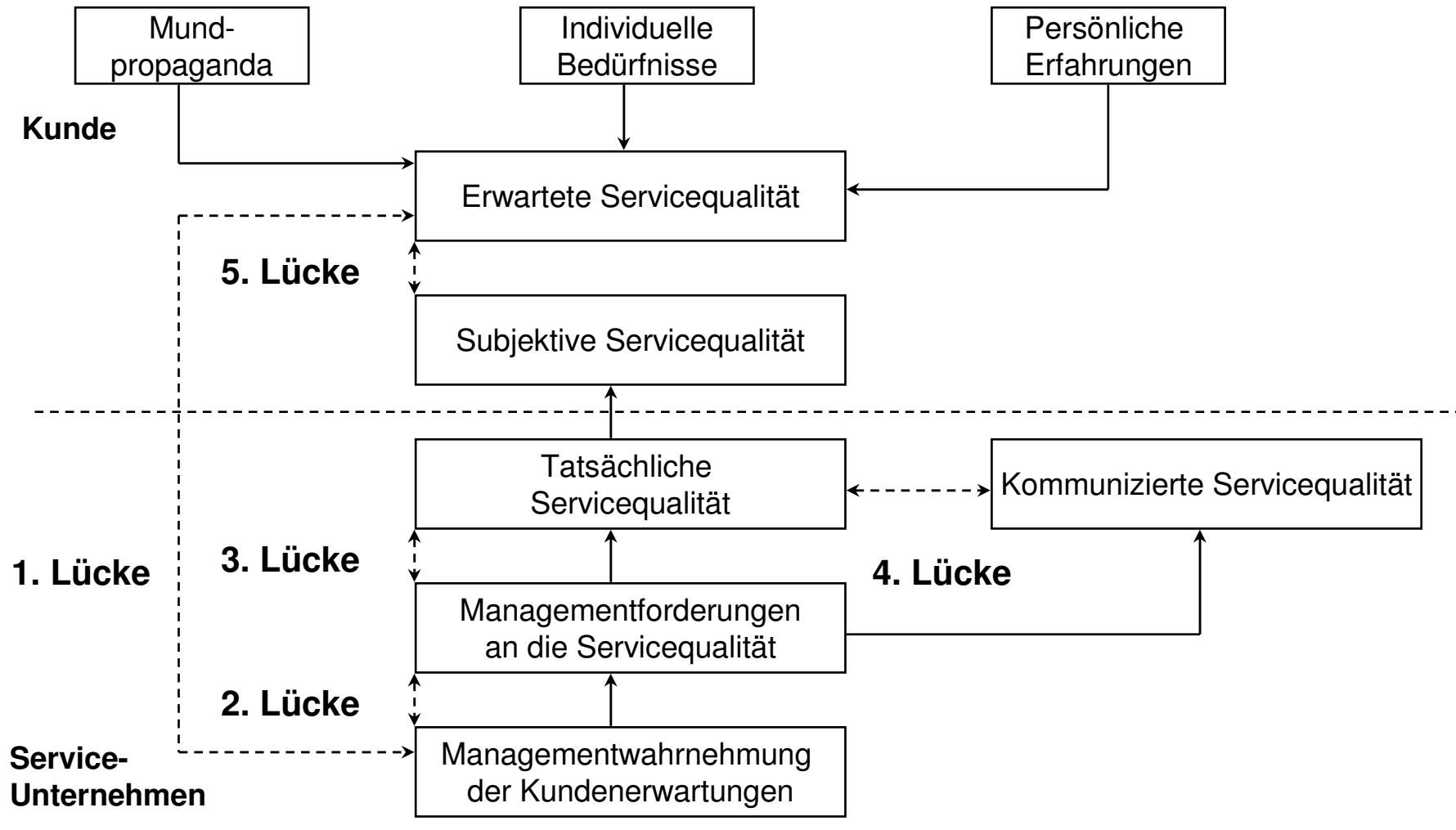
Dimensionen der Servicequalität

- Verlässlichkeit (z.B. Pünktlichkeit)
- Aufmerksamkeit (z.B. Präsenz und Auskunftsbereitschaft)
- Kompetenz (z.B. Auskunftsfähigkeit)
- Sauberkeit (z.B. saubere Züge)
- Höflichkeit (z.B. hilfsbereite Schaffner)
- Glaubwürdigkeit (z.B. vertrauensvolle Schaffner)
- Sicherheit (z.B. Diebstahlschutz)
- Information (z.B. Gründe für Zugverspätung)
- Verständnis für den Kunden (z.B. Fähigkeit zuzuhören)

Subjektive Servicequalität



Qualitätslücken (nach Zeithaml/Berry/Parasuraman)



Qualitätsmanagement-Methoden

- Taguchi Methode
- Poka-Yoke
- QFD (Quality Function Deployment)
- SPC (Statistische Prozesskontrolle)

Taguchi Methode

- von Genichi Taguchi entwickelt
- Verlustfunktion: Qualitätsabweichungskosten steigen proportional mit dem Quadrat der Qualitätsabweichungen vom Zielwert
- Ziel: Konstante Servicequalität
- Instrument: Design robuster Serviceprozesse
- Beispiel: Hotel

Poka-Yoke

- von Shigeo Shingo entwickelt
- Qualitätsabweichungen entstehen durch mangelnde Aufmerksamkeit oder Störungen im Prozessablauf, nicht durch Inkompetenz
- Ziel: Fehlervermeidung
- Instrument: „Idiotensichere“ Prozessabläufe

Poka-Yoke

Fehler beim Service Provider:

- Task
- Treatment
- Tangibles

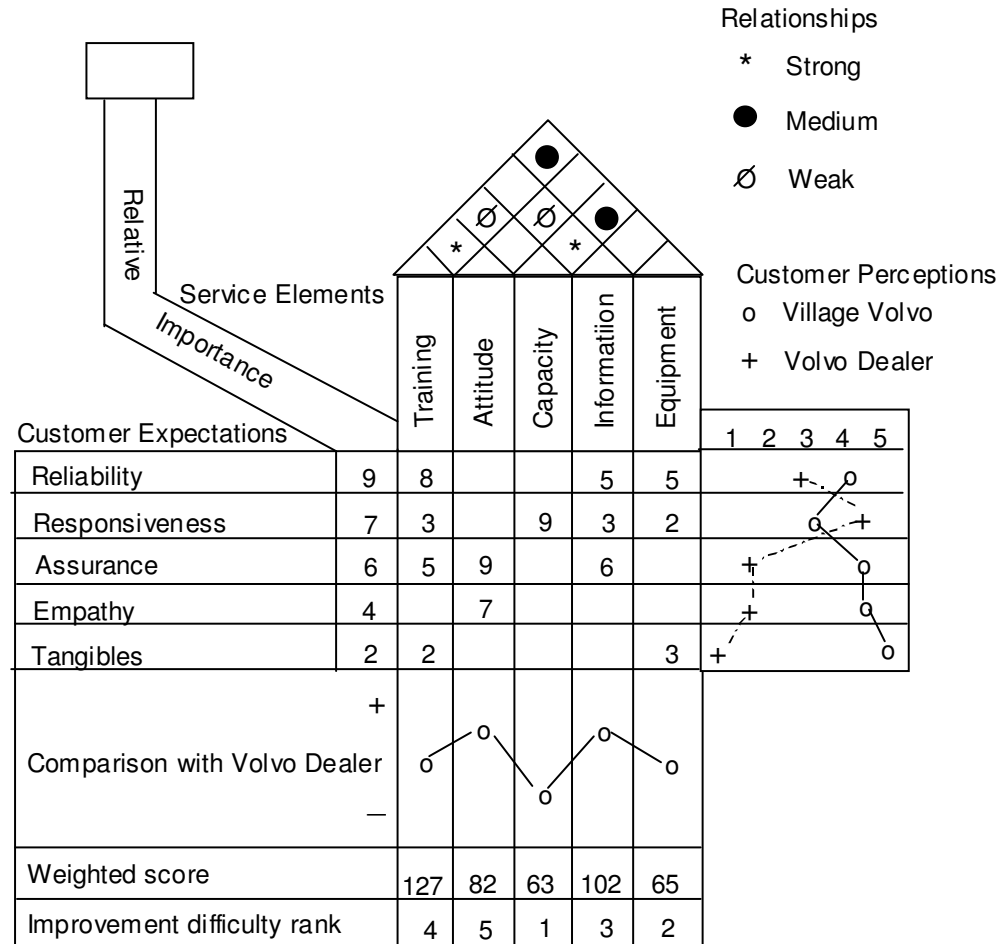
Fehler beim Konsumenten:

- Preparation
- Encounter
- Resolution

Quality Function Deployment (QFD)

- wurde in Japan entwickelt
- Ziel: Verbesserung der Wettbewerbsposition durch Erhöhung der relativen Kundenzufriedenheit
- Instrument: „Qualitätshaus“

„Qualitätshaus“ für Village Volvo



Qualitätshaus

Schritte:

1. Ziel des Projektes
2. Kundenerwartungen determinieren
3. Serviceelemente
4. Korrelation der Serviceelemente
5. Assoziation der Kundenerwartungen und Serviceelemente
6. Gewichtung der Serviceelemente
7. Rangierung der Serviceelemente-Verbesserungen
8. Beurteilung des Wettbewerbs
9. Strategische Beurteilung und Zielsetzung

Servicegarantie

Weshalb soll eine Firma Garantien anbieten?

- Differenzierungspotential zu anderen Firmen
- Signalling/Reputationsaufbau
- Garantien zwingen das Unternehmen, sich auf den Kunden zu fokussieren
- Garantien zwingen Unternehmen Standards zu setzen
- Garantien generieren Feedback

Beispiele:

- FedEx/UPS
- Berlitz Sprachschule

Servicegarantie

Welche Probleme können bei Garantien auftreten?

- Garantien für Dinge, die man nicht unter Kontrolle hat
- Ausnutzen von Garantien
- Etwas zu komplexes/kompliziertes muss bewiesen werden und erfordert Fachkenntnis durch den Käufer/Verbraucher

Beispiele

- Lufthansa
- Lebenslange Garantie bei PC-Speicherkarten

Servicegarantie

Was ist eine gute Servicegarantie?

- vorbehaltlos
- einfach und verständlich
- einfach abwickelbar
- ...
- ...