

# Servicequalität I



# Problemstellung und 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
- Vor- und Nachteile von Servicegarantien zu erkennen

# Unterschied Servicequalität zu Produktqualität

Servicequalität ist schwieriger zu messen  
als Produktqualität:

- Service ist intangible
- Services sind heterogen
- Serviceproduktion und –konsum sind inseparabel

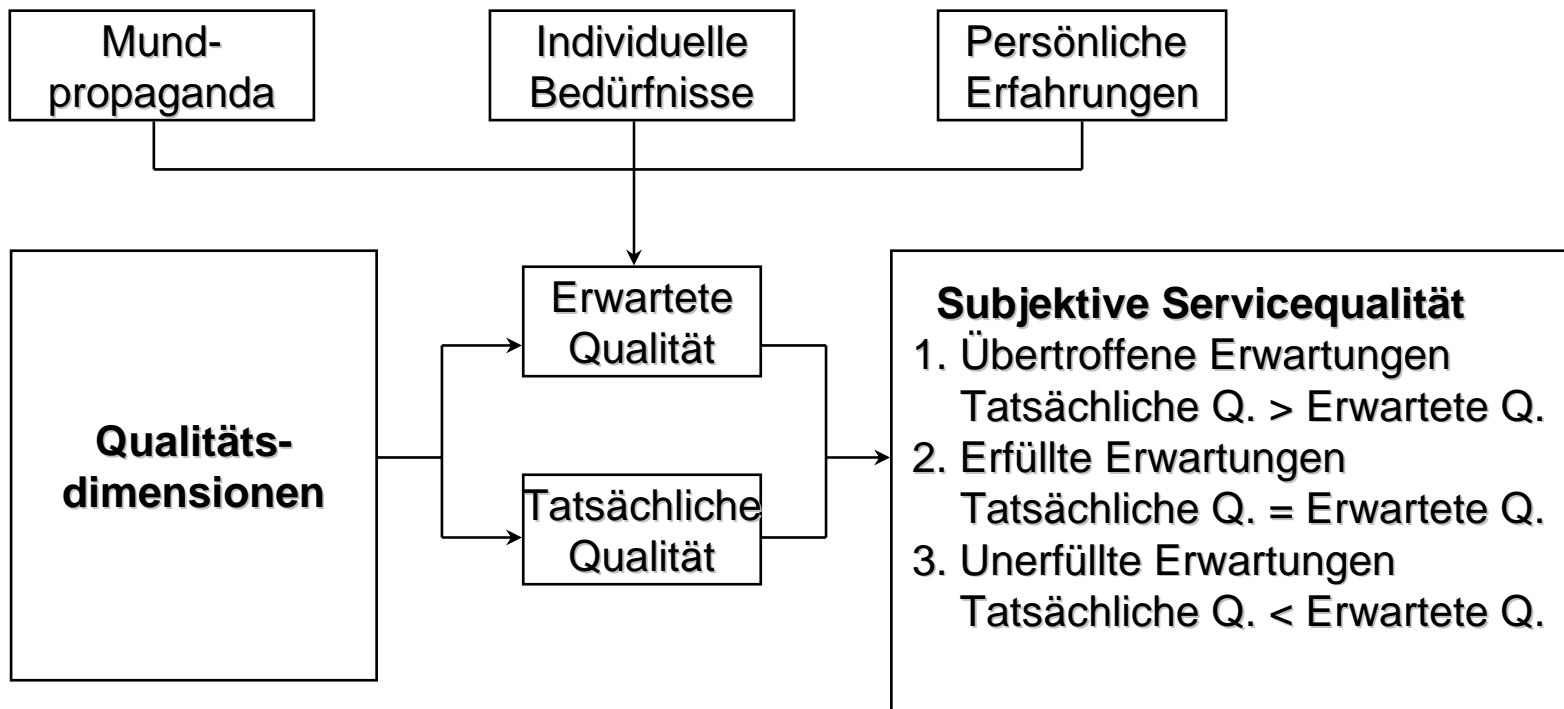
# Momente der Wahrheit

- 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

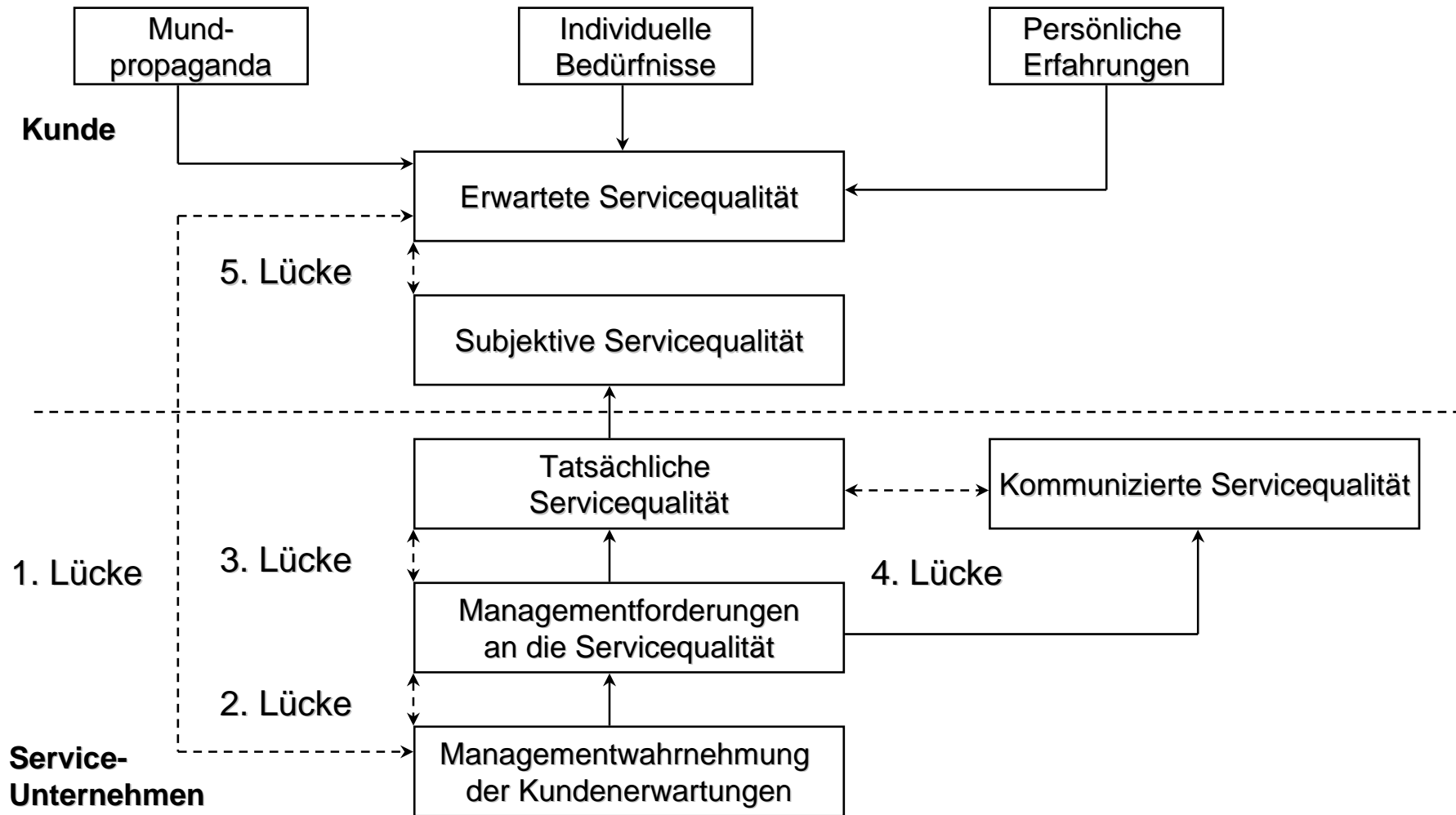
# Dimensionen der Servicequalität

- 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

# Qualitätshaus

- 4) Korrelation der Serviceelemente
- 5) Assoziation der Kundenerwartungen und Serviceelemente
- 6) Gewichtung der Serviceelemente

# Qualitätshaus

- 7) Rangierung der Serviceelemente-  
Verbesserungen
- 8) Beurteilung des Wettbewerbs
- 9) Strategische Beurteilung und Zielsetzung



# Servicegarantie

Weshalb soll eine Firma Garantien anbieten?

- 
- 
- 
- 
- 

Beispiele:

- First Interstate Bank of California
- Hampton Inn

# Servicegarantie

Welche Probleme können bei Garantien auftreten?

- 
- 
- 

Beispiele

- Lufthansa
- Pizzadienst

# Servicegarantie

Was ist eine gute Servicegarantie?

- 
- 
- 
-