

## Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen



Filesize: 4.09 MB

### ***Reviews***

*This published publication is fantastic. it had been writtern very perfectly and useful. Once you begin to read the book, it is extremely difficult to leave it before concluding.*

***(Junius Herman)***

## ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER QUALITÄT INDUSTRIELLER SERVICELEISTUNGEN



To get **Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen** eBook, remember to click the link listed below and download the document or gain access to other information which might be in conjunction with **ANSÄTZE ZUR MESSUNG DER QUALITÄT INDUSTRIELLER SERVICELEISTUNGEN** ebook.

GRIN Verlag Apr 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 213x149x3 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Industriebetriebslehre, Note: 1,3, Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Göttingen, Sprache: Deutsch, Abstract: In Zeiten verschärfter Konkurrenz, erhöhten Kostendrucks und zunehmender Marktsättigung ist es nicht nur wichtig, Neukunden zu gewinnen, sondern vor allem bestehende Kundenbeziehungen zu erhalten und zu pflegen. Aufgrund dieser Situation sind Unternehmen gezwungen, ihre Leistungen so zu gestalten, dass diese erfolgreich am Markt angeboten werden können. Die angebotene Servicequalität spielt im Zuge einer kunden- und marktorientierten Unternehmensführung eine entscheidende Rolle. Sie wird mehr und mehr zum Differenzierungsmerkmal, da sie ein Schlüsselfaktor der Kunden-zufriedenheit und Kundenbindung ist. Die Gründe hierfür liegen auf der Hand: Eine hohe Kundenzufriedenheit hat hauptsächlich die folgenden Konsequenzen: eine Erhöhung der Kundenbindung, eine Erhöhung des Umsatzes, der mit einer Geschäftsbeziehung erzielt wird, eine Verringerung der Marketing- und Vertriebskosten, die zur Erhaltung einer Geschäftsbeziehung notwendig sind, eine Verringerung der Preissensitivität der Kunden und eine Intensivierung der positiven Mund-zu-Mund-Propaganda. Angesichts dieser Rahmenbedingungen und Aussagen ist das Interesse von Unternehmen an einer umfassenden Messung der Servicequalität nach wie vor ungebrochen. Allerdings stehen dem großen Bedarf an Qualitätsinformationen bei industriellen Serviceleistungen besondere Messprobleme entgegen. Im Gegensatz zu Sachgütern, weisen Dienstleistungen spezifische Eigenschaften auf, welche bei der Messung der Servicequalität zu berücksichtigen sind. Um diese und andere Besonderheiten näher zu erläutern, bedarf es zunächst eines orientierenden Grundlagentexts über Definitionen, Zusammenhänge und Dimensionen der Servicequalität. Da es bis heute im Dienstleistungsbereich keine pauschale Vorgehensweise bei der Messung der Servicequalität gibt, soll zunächst ein Überblick der verschiedenen Messverfahren gegeben werden, des Weiteren sollen einige ausgewählte Ansätze zur Messung der Servicequalität näher dargestellt werden. Anschließend sollen mit der vorliegenden Arbeit, anhand eines praktischen Beispiels, multiattributive Messverfahren erläutert werden, sowie ein verwendbarer Fragebogen geschaffen werden....



[Read Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen Online](#)



[Download PDF Ansätze zur Messung der Qualität industrieller Serviceleistungen](#)

## Related Kindle Books



### [PDF] Psychologisches Testverfahren

Click the web link below to read "Psychologisches Testverfahren" PDF file.

[Download eBook »](#)



### [PDF] Programming in D

Click the web link below to read "Programming in D" PDF file.

[Download eBook »](#)



### [PDF] Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth

Click the web link below to read "Memoirs of Robert Cary, Earl of Monmouth" PDF file.

[Download eBook »](#)



### [PDF] Aeschylus

Click the web link below to read "Aeschylus" PDF file.

[Download eBook »](#)



### [PDF] Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids

Click the web link below to read "Very Short Stories for Children: A Child's Book of Stories for Kids" PDF file.

[Download eBook »](#)



### [PDF] Kindle Fire Tips And Tricks How To Unlock The True Power Inside Your Kindle Fire

Click the web link below to read "Kindle Fire Tips And Tricks How To Unlock The True Power Inside Your Kindle Fire" PDF file.

[Download eBook »](#)