



eisq

European Institute for Service Quality
eisq - european institute for service quality

Fundierte Service-/Dienstleistungs- Definition



'Wenn zwei vom Gleichen reden, heißt das noch nicht, dass sie dasselbe meinen.' (Redensart)

Dienstleistungen sind immateriell. Im Moment der Leistung entscheidet sich der Erfolg. Überall dort, wo diese immateriellen Leistungen von verschiedenen Personen erbracht werden, ist eine möglichst präzise Definition angeraten. Schließlich arbeitet in der Regel jede Person so, wie sie es für richtig hält. Abweichungen treten als Folge auf.

Abweichungen bedeuten Verschwendung und oft auch schlechten Service.

Eine präzise schriftliche Service- oder Dienstleistungsdefinition liefert Ihnen:

- Eine **Harmonisierung** unterschiedlicher **Ziele** der involvierten Personen.
- Die Grundlage für ein **gemeinsames Qualitätsverständnis**, was wie gemacht werden soll.
- Die **Nachschlageressource**, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten auch in der Zukunft vom selben reden.
- Die **Basis für alle Messungen**, wie nahe Sie am Optimum sind.
- Die **Sicherheit** einer **einheitlichen Ausrichtung**.



© Craig Jewell; Fotolia.com

Die wissenschaftlich fundierte eisq-Methodik - 6 Dimension für eine qualitative Beschreibung

Ob eine Dienstleistung oder ein Serviceangebot 'exzellent', 'gut', 'mittel', 'schlecht' oder 'unterirdisch' beurteilt wird, hängt stets von diesen sechs Dimensionen ab.

- **Finanzen:** Was kostet es?, Was bringt es?
- **Inhalte:** Was passiert?
- **Prozesse:** Wie passiert es?
- **Kommunikation:** Wie wird es kommuniziert? Wie freundlich/unfreundlich?
- **Leistungsempfänger:** Empfehlen Sie es weiter? Wie zufrieden sind Sie?
- **Quantität:** Wie lange? Wie oft?, ...

Hierzu hilft Ihnen **eisq** in einem moderierten Workshop, die für Sie geeigneten Kriterien auszuwählen. Die Workshop-Teilnehmer nehmen unter Anleitung Ihres Beraters eine Wichtung und damit Zielharmonisierung vor.

Die Kriterien beschreiben Ihre **eisq**-Berater anschließend in allen möglichen Ausprägungen innerhalb einer einheitlichen Skala mitsamt den Wichtungen.

Im Rahmen von zwei Abstimmungsschleifen haben Sie die Möglichkeit, Entscheidungen zu überdenken und eine Feinjustierung vorzunehmen.

Mehr Fundierung geht nicht! Nobelpreisträger, Professuren, state-of-the-art Methodik

europaan institute for service quality ist nicht nur Name sondern auch Verpflichtung. Die hier beschriebene Methodik steht für den wissenschaftlich fundierten Weg zum Ziel.

Ein Nobelpreisträger und Professuren an den renommiertesten Universitäten (Cambridge, Harvard, Princeton) sprechen für sich.



Wägen Sie selbst ab!

Wägen Sie selbst ab, welchen Nutzen Sie ziehen:

- Schnelle **Ergebnisse**: Dank der **eisq**-Grundlagen erhalten Sie Ihr individuelles Handbuch binnen weniger Tage.
- Wahrung Ihrer **Interessen:eisq** vertritt ausschließlich Ihre Interessen als Klient. In der Zusammenarbeit mit internen wie externen Dienstleistern kommt diesem Aspekt eine herausragende Bedeutung zu.
- **Steigerung** der Erfolgswahrscheinlichkeit: Die wissenschaftlich fundierte **eisq**-Methodik bewährte sich in Dutzenden Projekten. Wiederholung führt bekanntlich zur Meisterschaft.
- Ihre **Kosteneffizienz**: Sie konzentrieren sich auf Ihr Kerngeschäft und erhalten schneller fundierte Ergebnisse in Form eines ca. 50 DIN-A4 Seiten umfassenden Dokuments.



Qualität von eisq zum Festpreis

Schnelle fundierte Resultate zum Festpreis!

- Vorbesprechung
- 1 moderierter Workshop (ganztägig)
- Erstellung Ihres Handbuchs
- 2 Abstimmungsschleifen für die Feingestaltung (z. B. via Web-Konferenz)
- finale Version als Word und PDF/A

⇒ **Zum Festpreis** (exkl. Nebenkosten, exkl. USt.): **5.950,00 €**

Rufen Sie gleich **an** oder **senden** Sie uns eine **eMail** an: bernhard.gandolf@eisq.eu oder nutzen Sie unser Kontaktformular.

Diese Themen könnten Sie auch interessieren:

- Mit Innovationen im Service Geld verdienen!
- Mit operativer Exzellenz maximale Kosteneffizienz erzielen!
- Dienstleister wirksamer steuern!