

# Dienstleistungsmanagement



Dienstleistungsunternehmen leben davon, dass sowohl ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter - die die Kunden bedienen - als auch ihre Kunden überaus zufrieden mit den erbrachten Leistungen sind. Wettbewerbsvorteile stellen sich dann ein, wenn die Erwartungen der Kunden sogar übertroffen werden. Qualitätsmanagementmodelle wie z.B. die ISO 9000:2015 oder das Excellence Model der European Foundation of Quality Management fordern im Rahmen der Zertifizierung bzw. Selbstbewertung explizit jährliche empirische Befragungen der internen und externen Kunden.

Konkrete Handlungsempfehlungen unterstützen die Unternehmen dabei, die Zufriedenheit ihrer Kunden kontinuierlich zu erhöhen. Dienstleistungsunternehmen benötigen für diese Befragungen objektive, reliable und valide Fragebögen, mit denen sie die Zufriedenheit und die Wünsche ihrer Mitarbeiter und ihrer externen Kundengruppen empirisch erheben können. Aus den Ergebnissen von Zufriedenheitsbefragungen lassen sich wertvolle Verbesserungsmaßnahmen für das jeweilige Unternehmen ableiten.

## Kooperationsangebote

Für folgende Branchen werden solche Befragungen angeboten:

- Krankenhäuser, Senioren- und Pflegeheime
- Handelsunternehmen, auch Onlinehandel
- Restaurants, Gaststätten
- Bildungseinrichtungen (z.B. Kitas, Schulen, Hochschulen, Universitäten)

- Beratungs- bzw. Consultingunternehmen
- Theater, Kinos, Museen und sonstige Kulturorte