

## Definition Servicequalität®

Servicequalität ist das Zusammenspiel von **Service-Momenten** und geplanten **Erfolgsfaktoren**.

Der **Service-Moment** ist eine erlebte Dienstleistung, in der das Verhalten und die innere Haltung eines Mitarbeiters vom Kunden positiv wahrgenommen werden.

Ein **Erfolgsfaktor** ist eine planbare Größe, die einen definierten Standard und eine verlässliche Qualität zum Ausdruck bringt.

Die Bewertung der **Servicequalität** geht ausschließlich vom Empfänger der erbrachten Dienstleistung aus.

