

(Mobile book) Dienstleistungsqualitäts - Probleme der Messung und Lösungskonzepte (German Edition)

Dienstleistungsqualitäts - Probleme der Messung und Lösungskonzepte (German Edition)

Mareike Gerdes

ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF



 Download

 Read Online

#4600211 in eBooks 2012-09-24 2012-09-24 File Name: B00EUEYETA | File size: 71.Mb

Mareike Gerdes : Dienstleistungsqualitäts - Probleme der Messung und Lösungskonzepte (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Dienstleistungsqualitäts - Probleme der Messung und Lösungskonzepte (German Edition):

Studienarbeit aus dem Jahr 2012 im Fachbereich BWL - Controlling, Note: 1,7, AKAD University, ehem. AKAD Fachhochschule Stuttgart, Sprache: Deutsch, Abstract: Die zu beobachtende Entwicklung zur

„Dienstleistungsgesellschaft“ erfolgte nach Fourastié; in drei Phasen: vom primären Sektor (Agrargesellschaft) bis Ende des 19. Jhd.; sekundären Sektor (Industriegesellschaft) bis Mitte der 70er Jahre; tertiären Sektor (Dienstleistungsgesellschaft). Die Gründe liegen hierin in der zunehmenden Technisierung, Automatisierung und Kapitalisierung. Arbeitnehmer werden aus dem zweiten Sektor freigesetzt und finden neue Aufgaben im dritten Sektor. Zudem wird durch Globalisierung der Wettbewerb und der steigende Lebensstandard fordert im Zuge der Selbstverwirklichung immer mehr Dienstleistungen. Weitere Ursachen sind in der steigenden Komplexität von sozialen und ökonomischen Systemen zu sehen. Der Bedarf an Regelung, Steuerung und Vermittlung steigt in der Gesellschaft, aber auch der demographische Wandel z. B. die Forderung an Pflege-Dienstleistungen steigen. Aufgrund verschärfter Konkurrenz, erhöhtem Kostendruck und zunehmender Marktsättigung ist es für Unternehmen nicht nur wichtig Neukunden zu gewinnen, sondern auch die Kundenbindung- und Kundenbeziehungspflege zu fördern. Unternehmen sind deshalb gezwungen ihre Dienstleistungen so zu gestalten, dass sie erfolgreich am Markt bestehen können. Die Dienstleistungsqualität spielt in diesem Zusammenhang eine entscheidende Rolle, weil sie für die Unternehmen zum Differenzierungsmerkmal wird. Deshalb haben Unternehmen besonders großes Interesse daran, den Qualitätsanforderungen zu entsprechen und ihre Qualität zu messen. Allerdings stehen dem Interesse auch besondere Messprobleme gegenüber. Denn Dienstleistungen weisen im Gegensatz zu Sachgütern spezifische Charakteristika auf, die bei der Messung zu berücksichtigen sind.