

Kundenerwartung an eine Dienstleistung

Kundenerwartung	Dienstleistung	Beispiel Taxifahrt
<ul style="list-style-type: none"> Grundanforderung 	<ul style="list-style-type: none"> Minimalanforderungen des Kunden, sie sind selbstverständlich, müssen vollständig vorliegen 	<ul style="list-style-type: none"> Pünktlichkeit, Verkehrssicherheit, Höflichkeit
<ul style="list-style-type: none"> Leistungsanforderungen 	<ul style="list-style-type: none"> Festlegung eines bestimmten Qualitätsniveaus, damit sich die Leistung vom Wettbewerber abhebt – ihre Erfüllung löst Kundenzufriedenheit aus 	<ul style="list-style-type: none"> sauberes Fahrzeug, hilfsbereiter Fahrer
<ul style="list-style-type: none"> Begeisterungsanforderungen 	<ul style="list-style-type: none"> werden weder erwartet noch vom Kunden gefordert – steigern aber die Kundenzufriedenheit zur Begeisterung <p>Problem: sie können mittelfristig zu Leistungsanforderungen werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> individueller Hinweis auf Spezialitätenrestaurant, aktuelle Museumsausstellung oder Theater-tipp