

# **Dienstleistung: Dienstleistungsqualität 7 SCHLÜSSELDIMENSIONEN**

## **VERLÄSSLICHKEIT**

Richtigkeit, Rechtzeitigkeit, Glaubwürdigkeit

## **REAGIBILITÄT**

Schnelligkeit, Pünktlichkeit, Unmittelbarkeit

## **KOMPETENZ**

Fähigkeit, Fertigkeiten, Professionalität

## **HÖFLICHKEIT**

Freundlichkeit, Aufmerksamkeit, Auftreten

## **KOMMUNIKATION**

Informationsbereitschaft, -fähigkeit

## **VERSTÄNDNIS**

für spezielle Bedürfnisse, Kundenorientierung