

MARKETING- UND VERTRIEBSFUNKTIONEN: QUALITÄTSKRITERIEN AUS DER SICHT DES KUNDEN

- Erreichbarkeit
- Kommunikation
- Verhalten bei Beschwerden
- Kulanz
- Garantie
- Zuverlässigkeit der Produkte
- Sicherheit der Produkte
- Zahlungsmittel/-bedingungen
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Produktdesign
- Qualität der Produkte
- Einhalten von Terminzusagen
- Höflichkeit/Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Auftreten und Verhalten der Mitarbeiter
- Kompetenz der Mitarbeiter
- Verständlichkeit der Leistung
- Auswahl/Sortiment
- Lieferschnelligkeit
- Glaubwürdigkeit/Vertrauen
- Flexibilität/Motivation
- Materielles Umfeld
- Dargebotene Lösung/Nutzen/Erfolg