

## Stärken-Schwächen: Inszenieren des Dienstleistungsprozesses

<b>Checkliste 2</b>	Betrieb: Gebäudereinigung Emil Vollmer GmbH		Datum	05.08.2010
	Geschäftsfeld: Haushaltsdienstleistungen		Blatt	
<b>Stärken-Schwächen: Inszenieren des DL-Prozesses</b>				
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, dem Marktdurchschnitt oder einem ausgewählten Wettbewerber:			1 = regelmäßig	2 = ab und zu
			3 = nie	
Kriterium	1	2	3	Bemerkungen
Mitarbeiter sind pünktlich, zuverlässig und halten Termine ein	x			Zeit wird auf dem Arbeitschein dokumentiert, Kunde wird bei Verzögerung angerufen.
Dienstleistungen werden im Unternehmen individuell auf den Kunden zugeschnitten	x			Die Anforderung wird bei jedem Kunden individuell aufgenommen. Die Bedürfnisse werden erfragt.
Einheitliches Erscheinungsbild der Mitarbeiter, Fahrzeuge etc.		x		Die Fahrzeugflotte ist noch nicht vollständig ausgebaut. Die MA benutzen teilweise noch bequemere Kleidung individuell nach Wetterlage.
Kunden loben die hohe Geschwindigkeit, mit der Arbeiten zuverlässig erledigt wurden		x		Teilweise wird die Qualität in Relation zur Geschwindigkeit gesetzt. Allerdings haben MA individuelle Stärken bei gleichem Zeitaufwand.
Evtl. Mitwirkung des Kunden an der Auftragsausführung, wird mit diesem verbindlich abgesprochen			x	Kunde soll durch die DL entlastet werden, dadurch ist eine Unterstützung nicht angestrebt.
Bei Aufträgen gibt es für den Kunden nur einen Ansprechpartner im Unternehmen		x		Die Schaffung einer verantwortlichen "Hausdame" soll dies fördern.
Der Ablauf der DL ist für die Mitarbeiter verbindlich festgelegt		x		Individuelle bauliche Gegebenheiten erfordern eine flexible Ausrichtung der DL
Es gibt verbindliche Maßstäbe für die Auftragsausführung		x		Durch Schulungen müssen die Maßstäbe besser transportiert werden.
<b>Besondere Stärken:</b>	Flexibilität, Bedürfnisse des Kunden erkennen, Verlässlichkeit.			
<b>Gründe:</b>	Langjährige MA, überschaubarer Kundenstamm.			
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>	Erfahrungen in die Entwicklung einbringen, positiven Qualitätstrend fortentwickeln.			
<b>Besondere Schwächen:</b>	Leistungsgefälle bei den MA noch zu groß, Nachlässigkeit bei dem Qualitätsergebnis.			
<b>Gründe:</b>	MA haben aufgrund ihrer Herkunft individuelle Grundwerte. Mangelndes Interesse der MA für den Kunden.			
<b>Auswirkungen für die Zukunft:</b>	Qualität verringert sich, Mund-zu-Mund-Propaganda wird negativ, DL wird weniger nachgefragt.			
<b>Sofortmaßnahmen:</b>	MA-Schulung im Hinblick auf Verhalten und Qualität.			