

Stärken-Schwächen: Visualisieren des Dienstleistungsergebnisses

Checkliste 3	Betrieb: Gebäudereinigung Emil Vollmer GmbH		Datum	05.08.2010
	Geschäftsfeld: Haushaltsdienstleistungen		Blatt	
Stärken-Schwächen: Visualisieren des DL-Ergebnisses				
Bewertung der eigenen Situation im Vergleich zum denkbaren Optimum, dem Marktdurchschnitt oder einem ausgewählten Wettbewerber:			1 = regelmäßig 2 = ab und zu 3 = nie	
K r i t e r i u m	1	2	3	B e m e r k u n g e n
Dienstleistungen werden in Angeboten ausführlich dargestellt			x	Leistungskatalog zur transparenten Darstellung entwickeln
Dienstleistungen werden im Internetauftritt mit ihrem Nutzen beschrieben	x			Verschiedene Angebote im Bereich der privaten Haushaltsdienstleistungen
DL werden in Angeboten – auch wenn sie nicht verrechnet werden – dargestellt			x	
DL werden auf Prospekten und in sonstiger Werbung für den Kunden ausführlich dargestellt	x			
Dienstleistungen werden in Rechnungen ausführlich dargestellt		x		
Dienstleistungen oder Hausmessen werden ausführlich dargestellt		x		Teilnahme an öffentlichen Messen mit privater Beteiligung
DL werden in Rechnungen – auch wenn sie nicht verrechnet werden – ausführlich dargestellt			x	
Besondere Stärken:	Informationsgespräch bei Interesse wird sehr ausführlich durchgeführt. Kunde wird mit DISG grob eingeschätzt.			
Gründe:	Die Wahrnehmung des Kunden ist je nach Persönlichkeit unterschiedlich. Dadurch lassen sich Verhaltensmuster erstellen.			
Auswirkungen für die Zukunft:	Kunde wird sich wohl und verstanden fühlen.			
Besondere Schwächen:	Leistungen und Abrechnung ist lediglich auf die benötigte Zeit reduziert. Keine transparente Darstellung möglich.			
Gründe:	Flexibilität der Leistung soll ein Vorteil für den Kunden sein. Dadurch wird jedoch die Transparenz und Nachvollziehbarkeit eingeschränkt.			
Auswirkungen für die Zukunft:	Kunde fordert mehr Leistungen im selben Zeitrahmen. Aufwand ist nicht nachvollziehbar.			
Sofortmaßnahmen:	Entwickeln eines Leistungskataloges.			