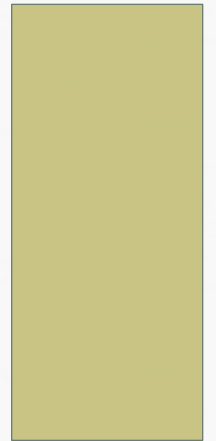
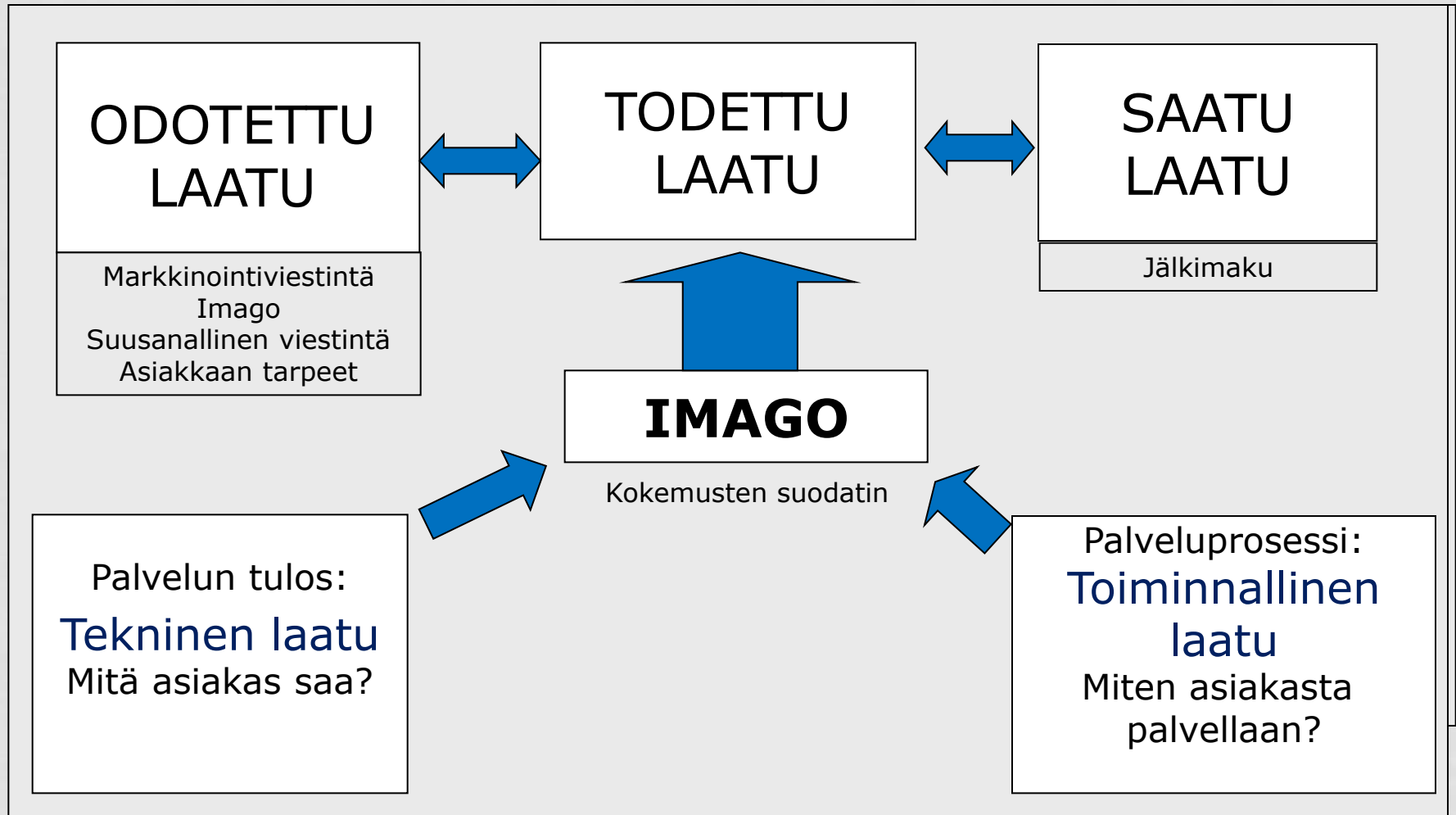


ASIAKASPALVELUN LAATU

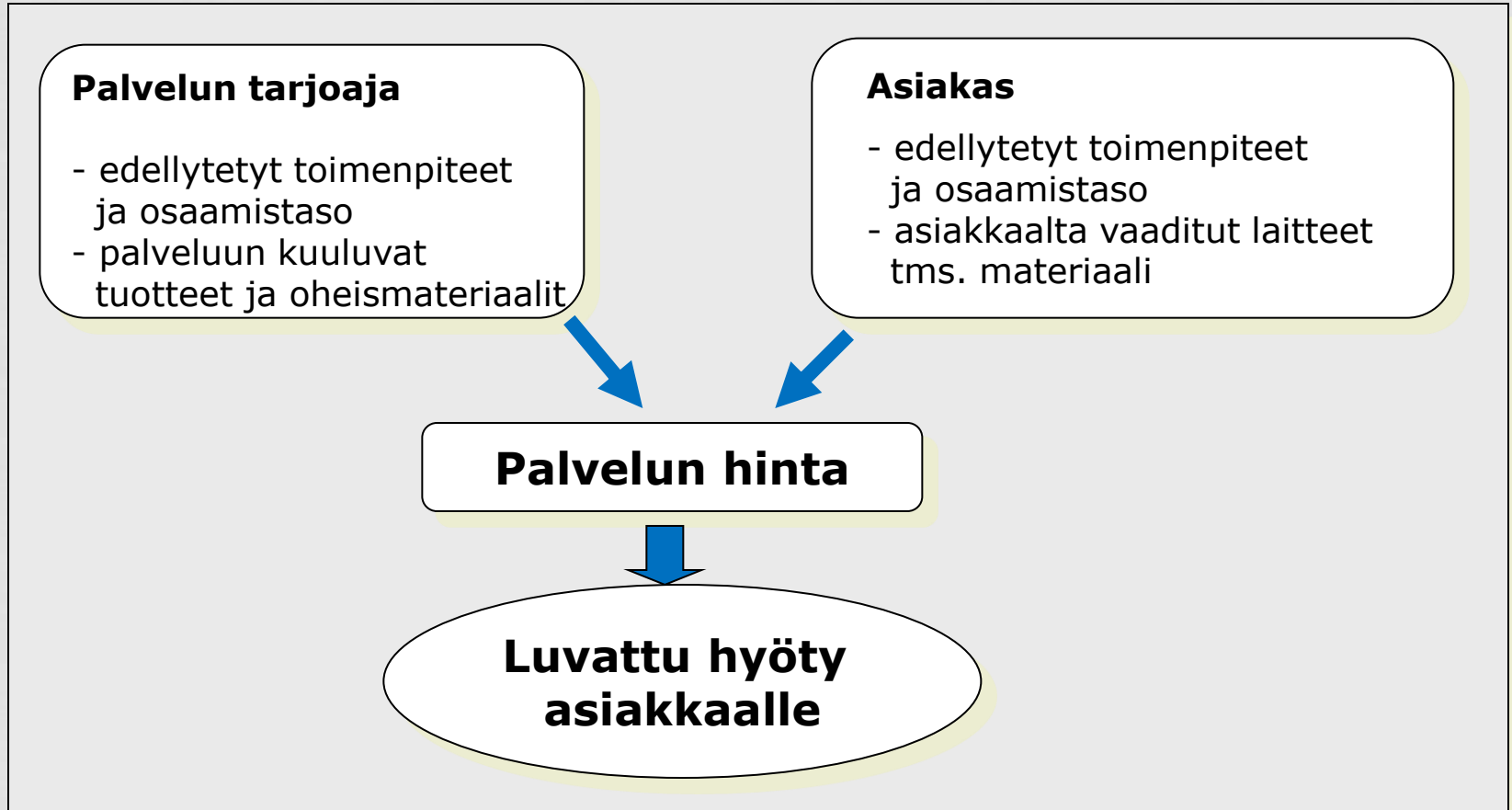
LAATUUN VAIKUTTAVAT SEIKAT



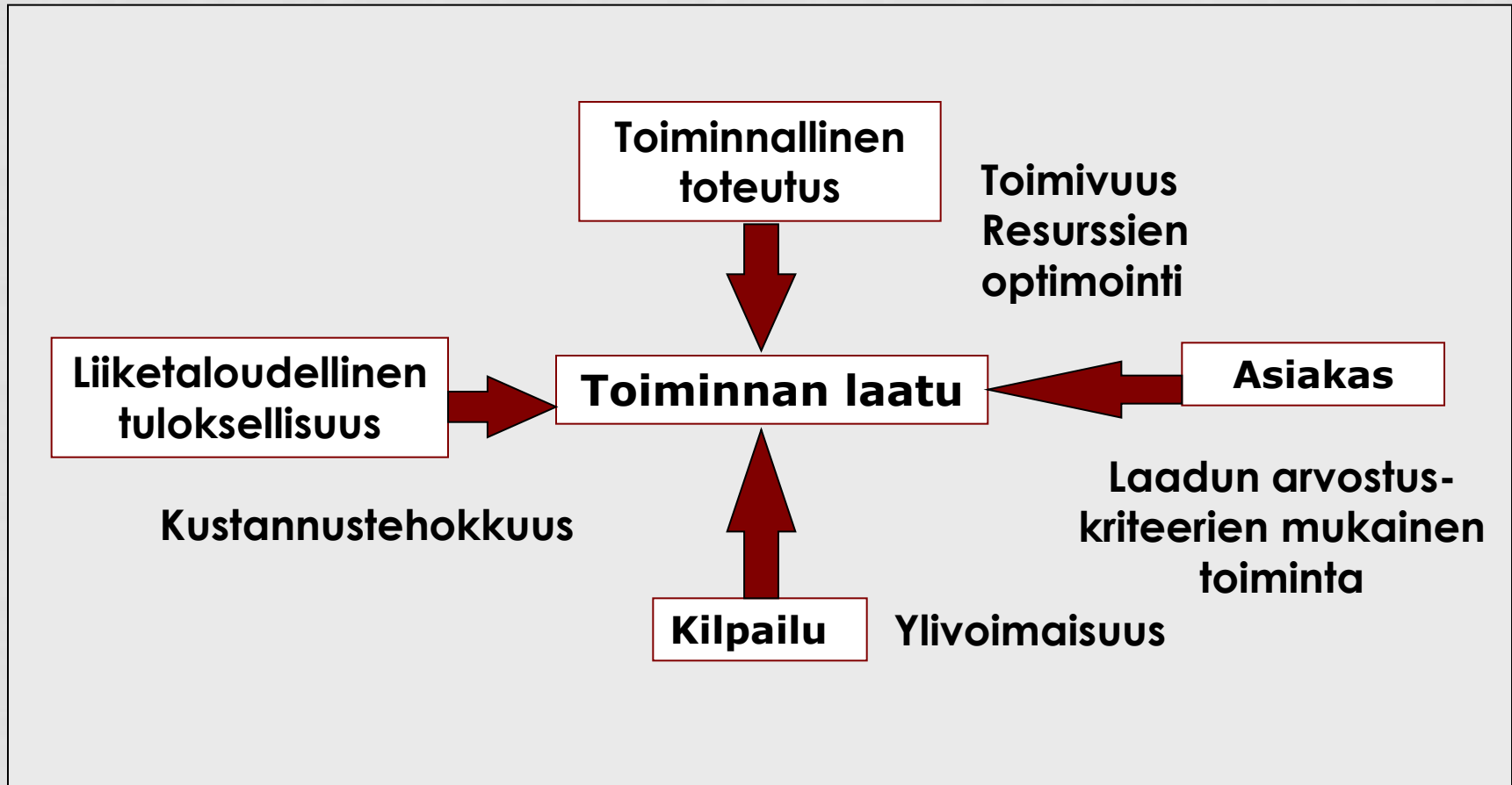
Palvelun laatumalli



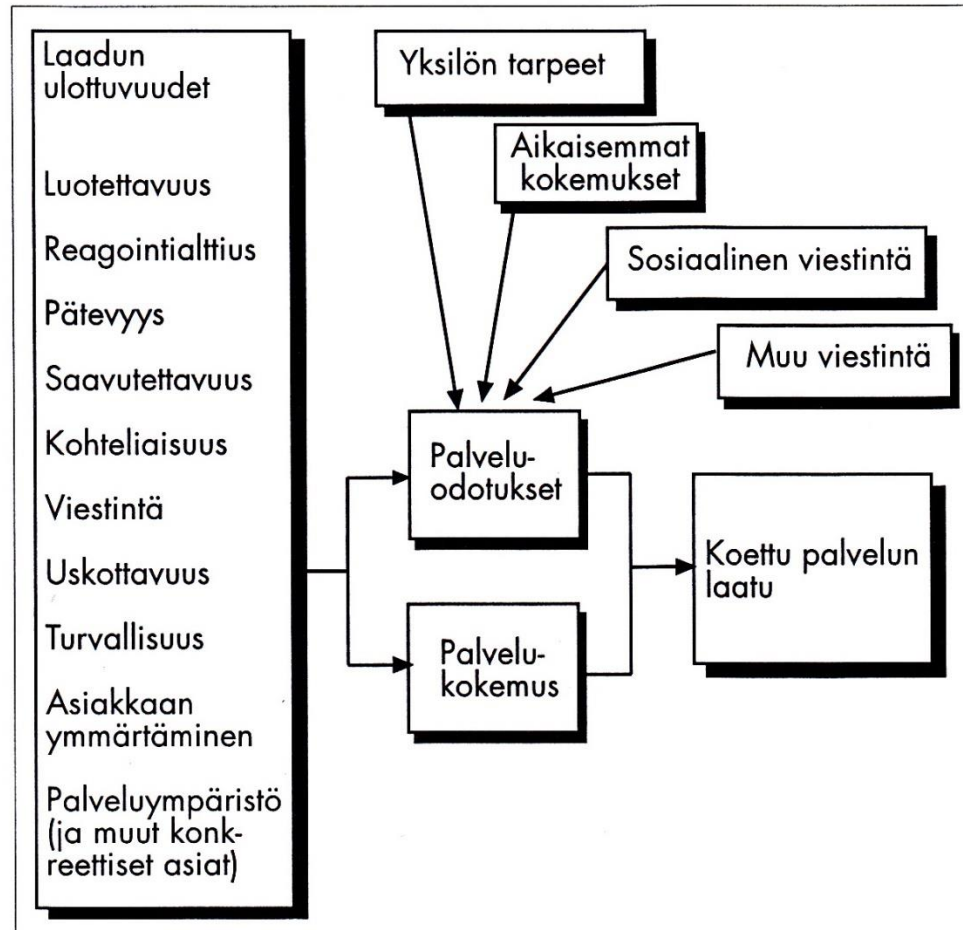
PALVELUTARJOUS



LAADUN TARKASTELUNÄKÖKULMAT



Palvelun laatukokemuksen syntyminen

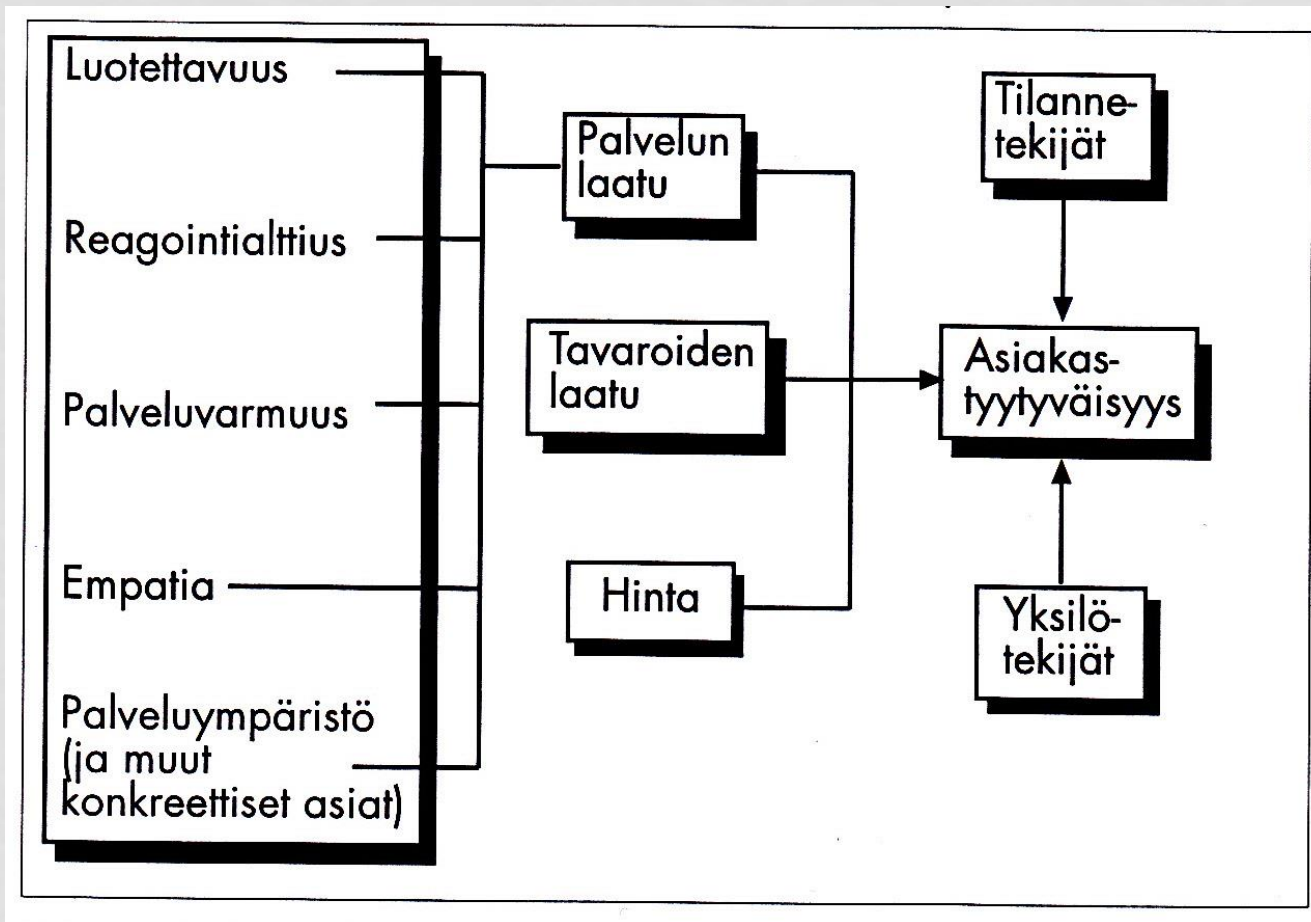


Lähde: Zeithaml ym. 1990, 23.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSLAATU

- tuottaa asiakkaalle tyytyväisyystunteen niistä kokemuksista, joita hänelle on muodostunut organisaation toiminnasta
- kattaa kaikki ne osa-alueet, joista asiakkaan tyytyväisyys muodostuu

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät



Palvelun laatuongelmien syyt

- Tiedon tai taidon puute
- Motivaation puute
- Suorituskyvyn puute
- Laatutavoitteiden puute
- Ristiriita organisaation sisäisen kulttuurin ja asiakaspalvelutilanteiden välillä

Palvelujärjestelmämalli

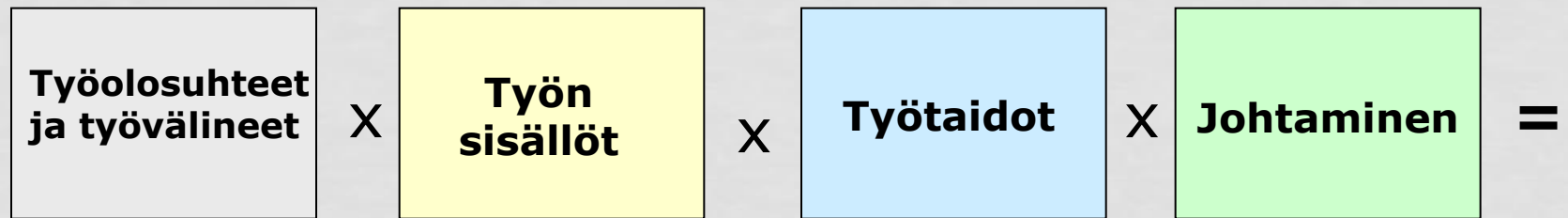


Palvelujärjestelmämalli

Lähde: Christian Grönroos, Palvelujen johtaminen ja markkinointi WSOpro

Tuottavuuden kertoimet

(Teikari 1992)



= **Tuottavuus ja ihmisten hyvinvointi**

Mitä paremmat kertoimet, sitä parempi tulos. Jos joku kertoimista on 0, on myös tulos 0.