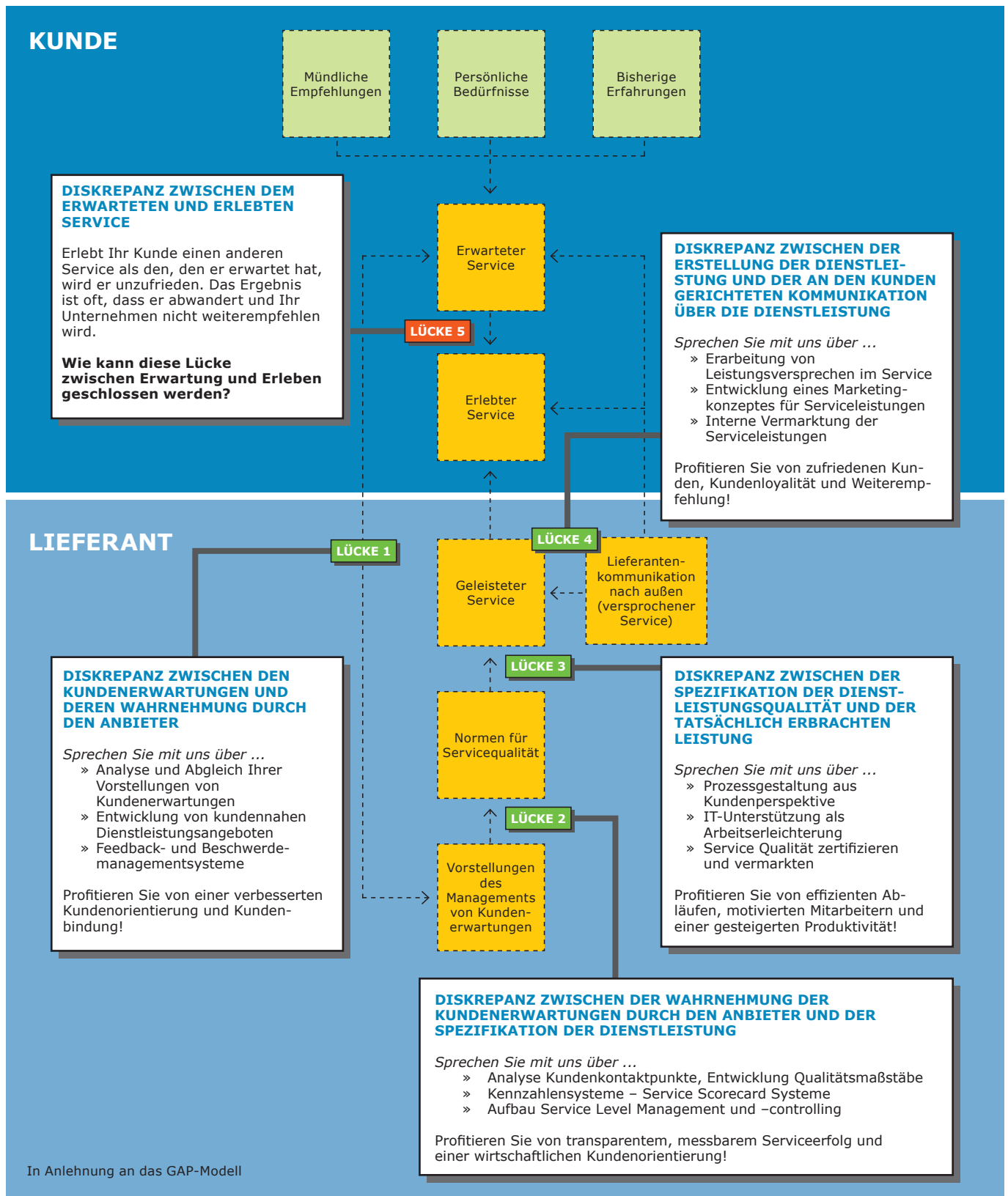


KANN EIN CUSTOMER SUPPORT ODER HELP DESK EFFIZIENT UND PROFITABEL ARBEITEN?



HINTERGRUNDINFORMATION ZUM GAP-MODELL

Die Ursachen dafür, dass die erwartete Leistung nicht der wahrgenommenen entspricht, können vielfältig sein. Eine Systematisierung möglicher Ursachen ist im GAP-Modell (GAP = Lücke – Konfliktbereiche) der Amerikaner Zeithaml/Berry/Parasuraman vorzufinden. Sie haben in Untersuchungen zur Wirksamkeit von Bemühungen zur Erhöhung der Dienstleistungsqualität 5 GAPS festgestellt. Grundlegend für das

GAP-Modell ist dabei die Zweiteilung in die Ebenen Anbieter/Lieferant und Kunde und die Darstellung von Konfliktbereichen in der Interaktionsbeziehung zwischen Unternehmen und Kunde sowie innerhalb des Unternehmens. Dieses Modell hilft schnell und nachhaltig bei der Lokalisierung von Unzulänglichkeiten beim Lieferanten oder Informationslücken beim Kunden.

Zeithaml, Berry & Parasuraman.

GAP 1

Diskrepanz zwischen den Kundenerwartungen und deren Wahrnehmung durch den Anbieter – *Kunden in die Entwicklung von Dienstleistungen einbinden.*

GAP 2

Diskrepanz zwischen der Wahrnehmung der Kundenerwartungen durch den Anbieter und der Spezifikation der Dienstleistung – *Leistungen messbar machen.*

GAP 3

Diskrepanz zwischen der Spezifikation der Dienstleistungsqualität und der tatsächlich erstellten Leistung – *Mitarbeiter einbeziehen, Kundenperspektive berücksichtigen.*

GAP 4

Diskrepanz zwischen der Erstellung der Dienstleistung und der an den Kunden gerichteten Kommunikation über die Dienstleistung – *Einheitliche und abgestimmte Kommunikationspolitik.*

GAP 5

Diskrepanz zwischen dem erwarteten und erlebten Service – *Fragen Sie Ihren Kunden / Feedback- und Beschwerdemanagement.*

