

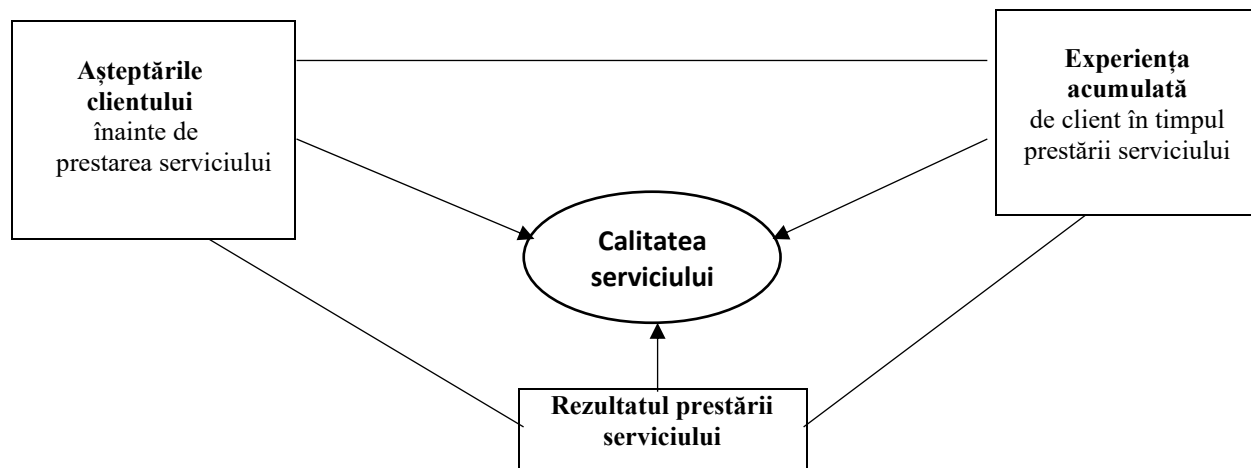
CARACTERISTICILE ȘI COMPONENTELE DE CALITATE ALE SERVICIILOR

Autor:
Prof. dr. Singureanu Nicoleta
Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Caracteristicile de calitate ale serviciilor se sflă în relație de interdependență

Exemple de caracteristici ce pot fi specificate în documentele care prescriu calitatea:

- facilități, capacitate, efectivul personalului și cantitatea de materiale;
- timp de așteptare, timp de prestare și durata procesului de materiale;
- igienă, securitate, fiabilitate și siguranță;
- capacitate de răspuns, accesibilitate, curtoazie, confort, estetica ambiantului, competență, dependabilitate, exactitate, completivitate, nivel de profesionalism, credibilitate și comunicare eficientă.



Consumatorul apreciază calitatea serviciului comparând așteptările sale cu privire la caracteristicile serviciului solicitat având ca bază experiența anterioară, raportând aceste așteptări la experiența efectiv trăită în timpul prestării serviciului și rezultatele prestării serviciului de către prestator.

Luând în considerare toate aceste componente ale calității serviciilor, rezultă următoarele situații:

- Calitatea necorespunzătoare a serviciului, când rezultatele prestării serviciului au fost sub așteptările clientului;
- Calitatea corespunzătoare a serviciului, când rezultatele prestării serviciului au fost la nivelul așteptării clientului;
- Calitatea excepțională a serviciului, când rezultatele prestării serviciului au fost peste nivelul așteptării clientului.

Calitatea serviciilor are un caracter dinamic și complex, ea fiind determinată și de gradul de noutate al serviciului, de diversitatea acestuia, de strategiile prestatorului privind atragerea clienților potențiali.

Conform standardului SR ISO 9004-2, controlul caracteristicilor și a prestării serviciului pot fi realizate numai prin controlul procesului de prestare a serviciului.

Măsurarea și controlul proceselor de realizare a serviciului sunt esențiale pentru realizarea și menținerea calității cerute serviciului.

Pentru a influența calitatea unui serviciu este mai importantă remedierea deficiențelor apărute în timpul prestării serviciului decât în finalul acesteia. Suma proceselor de prestare a serviciilor cuprinde atât procese mecanizate simple (exemplu: un apel telefonic), cât și procese foarte complexe și personalizate (servicii juridice, medicale, de consultanță).