

CARACTERISTICILE ȘI COMPONENTELE DE CALITATE ALE SERVICIILOR

Autor:

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

a) Accesibilitatea serviciului

Calitatea accesului la serviciu este dată de posibilitatea oferită clientului de a contacta mai rapid prestatorul, complexitatea formalităților care trebuie încheiate pentru ca serviciul să fie disponibil, timpul de așteptare al clientului pentru prestarea serviciului pentru prestarea serviciului.

Exemplu. Posibilitatea clientului de a contacta telefonic prestatorul, posibilitatea unei programări anticipate, a rezervării unor locuri, posibilitatea aflării unor informații utile despre servicii suplimentare necesare desfășurării serviciului de bază solicitat.

b) Calitatea relației cu prestatorul

În cazul prestatorului are un rol determinant în asigurarea calității serviciului prin capacitatea sa de a-și demonstra competențele profesionale în relație cu clientul și de a contribui la construirea unei ambianțe plăcute în timpul prestării serviciului. Astfel în relația cu clientul, prestatorul trebuie să manifeste: amabilitate, politețe, respect, cinste, considerație și prietenie pentru a genera încredere. Percepția clientului asupra serviciului este influențată uneori hotărâtor de calitatea relației prestator/client.

Exemplu. Este cazul serviciilor în care ponderea prestatorului este mai mare decât a echipamentelor folosite în derularea serviciului: serviciile de învățământ, sănătate, juridice, servicii de alimentație publică etc.

c) Calitatea informațiilor și sugestiilor oferite clientului

Această caracteristică rezultă tot din calitatea relației client/prestator, dar este necesar să fie subliniată separat pentru că se referă la: informarea consumatorului prin utilizarea unui limbaj adecvat adaptat diferitelor segmente de consumatori .

Informarea clientului urmărește: explicarea conținutului serviciului, explicarea avantajelor rezultate din raportul tarife//calitate, efectuarea unor recomandări în ceea ce privește variantele de servicii oferite și combinațiile acestora, evidențierea calității serviciului propus spre prestare prin comparație cu serviciile oferite de concurență, convingerea clientului prin a opta pentru o anumită categorie de serviciu.

d) Siguranța și confidențialitatea în asigurarea serviciului clientului

Este foarte important ca prestatorul și condițiile materiale pe care le implică serviciul să asigure siguranță fizică și financiară clientului. Siguranța fizică se referă la eliminarea tuturor pericolelor și riscurilor posibile care vizează viața și sănătatea consumatorilor precum și eliminarea incertitudinilor (îndoielilor clientului) privind delurarea serviciului. Siguranța financiară se referă la eliminarea riscului pentru client de a fi plătit un serviciu care nu se ridică la nivelul așteptărilor sale.

Exemplu. Serviciile oferite copiilor din jocurile din parcurile de distracții sau serviciile medicale. Totodată, prestatorul, la solicitarea clientului, trebuie să se asigure confidențialitate în ceea ce privește opțiunea clientului pentru utilizarea unui anumit serviciu.

Exemplu. Serviciile financiare, serviciile juridice, medicale etc.

e) Calitatea susținerii satisfacției clientului

Această componentă se referă la: identificarea și îmbunătățirea calității tuturor proceselor care compun un serviciu, și în special, a celor tangibile și direct observabile de către client, activități de prospectare a pieței pentru a identifica cerințele clienților referitoare la serviciile cele mai solicitate, identificarea măsurilor pentru creșterea credibilității clienților, în serviciu, în scopul fidelizării clientelei.

Exemplu: Spațiile oferite pentru desfășurarea serviciilor hoteliere trebuie să fie cât mai confortabile, personalul trebuie să aibă o ținută vestimentară și comportamentală corespunzătoare, echipamentele puse la dispoziția clientului să fie cât mai performante și cât mai ușor de utilizat.