

DETERMINAREA CALITĂȚII SERVICIILOR

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

Determinarea calității reale a serviciilor se efectuează după prestare sau în timpul prestării serviciului și foarte rar înaintea prestării. Astfel se menționează:

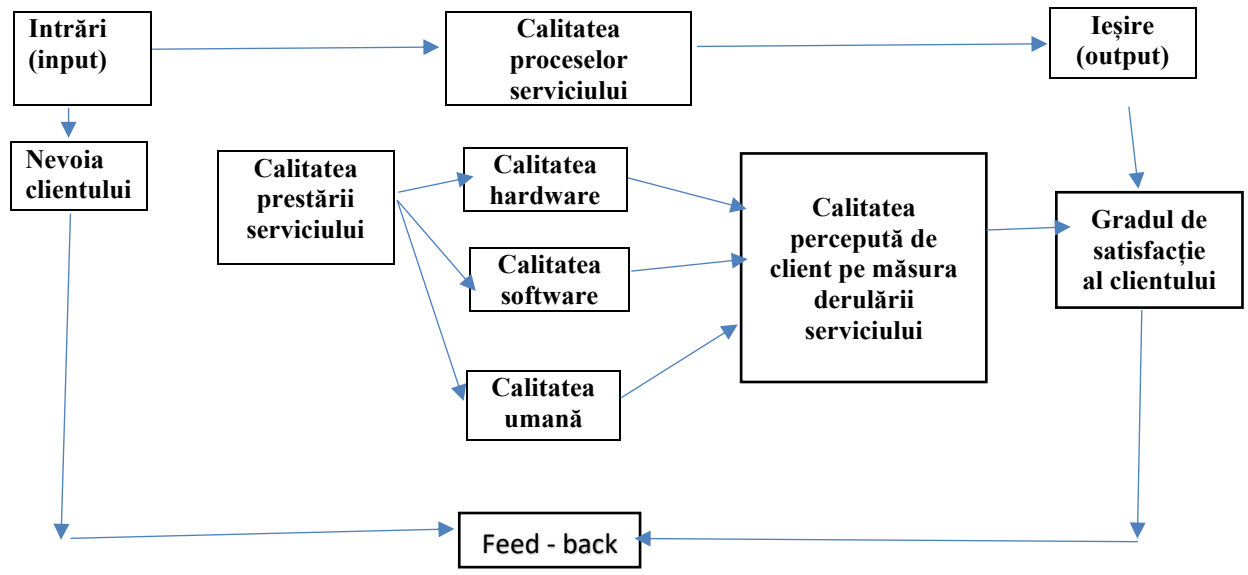
a) *determinarea calității proiectării unui serviciu* prin efectuarea analizelor de laborator și testarea echipamentelor care ajută la derularea proceselor aferente serviciului respective sau realizarea virtuală a procedurii unui anumit serviciu și identificarea neconformităților probabile.

b) *determinarea nivelului calității prestării serviciului de către prestator* prin:

- verificarea sistematică și monitorizarea activităților – cheie care constituie „itinerarul” unui serviciu pentru a preveni apariția nonconformităților și implicit nemulțumirea clientului;
- verificarea periodică a competenței resursei umane care prestează serviciul și înlocuirea celor care produc insatisfacții clientului;
- evaluarea finală a calității serviciului la interfață cu clientul, prin evidența permanentă a reacțiilor pozitive și negative ale clienților;
- aplicarea benchmarkingului care presupune compararea permanentă a realizărilor proprii ale organizației prestatoare de servicii, cu performanțele cele mai bune obținute de concurență pe piață, în domeniul serviciului respective;
- evaluarea gradului de satisfacție a clientului prin aplicarea tehnicilor de studiere a pieței (exemplu: aplicarea de chestionare de evaluare a satisfacției etc.).

c) *determinarea nivelului calității serviciului de către client* prin:

- Raportarea utilității serviciului la gradul de satisfacție generat de acesta;
- Percepția și reacția față de caracteristicile și componentele de bază ale serviciului, adică determinarea *calității hardware*;
- Modul prin care acesta este privit de către organizația prestatoare de servicii, adică determinarea *calității software*;
- Aprecierea relațiilor prestator/client în timpul derulării proceselor ce alcătuiesc serviciul-
determinarea *calității umane*.



Clientul vrea să apeleze la un serviciu și să compare mental serviciul cu așteptările sale privind satisfacerea nevoilor, cu nivel real de satisfacere obținut pe măsura derulării serviciului respectiv. Determinarea calității serviciului de către client, se face pornind de la nevoia clientului, trecând prin procesele generale ale serviciului și având ca finalitate gradul de satisfacție al clientului.

Practica a demonstrat că percepția clientului asupra serviciului, reacția lui față de un serviciu, precum și impactul generat de evaluarea calității/prețului de către client, trebuie să constituie repere de determinare și îmbunătățire continuă a calității pentru organizația prestatoare de servicii.