

CARACTERISTICILE DE CALITATE ALE SERVICIILOR

Calitatea serviciului

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

Caracteristicile de calitate ale serviciilor se află în relație de interdependență.

Exemple de caracteristici ce pot fi specificate în documentele care prescriu calitatea (conform standardului ISO 9004-2:2015):

- Facilități, capacitate, efectivul personalului și cantitatea de materiale;
- Timp de așteptare, timp de prestare și durata procesului;
- Igiena, securitate, fiabilitate și siguranță;

Capacitate de răspuns, accesibilitate, curtoazie, confort, estetica ambientului, competență, dependabilitate, exactitate, completivitate, nivel de profesionalism, credibilitate și comunicare eficientă.

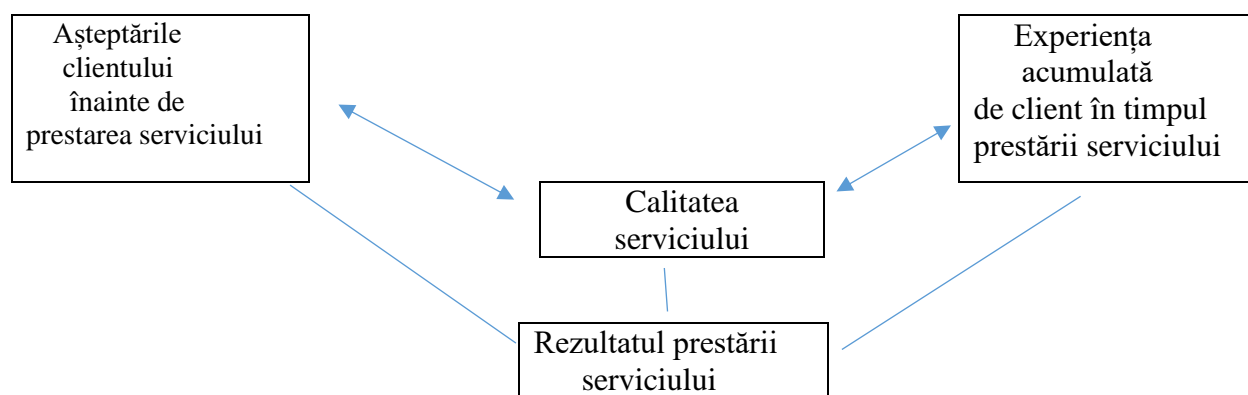


Fig. Tetraedrul calității serviciului

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 nivelul așteptărilor clientului;
- Calitatea corespunzătoare a serviciului, când rezultatele prestării serviciului au fost la nivelul așteptărilor clientului;
- Calitatea excepțională a serviciului, când rezultatele prestării serviciului au fost peste nivelul așteptărilor 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 ISO 9004-2:2015, controlul caracteristicilor și a prestării serviciilor 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 a serviciului.

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

Concluzii:

- ✓ Caracteristicile de calitate ale produselor sunt: tehnice, funcționale, estetice, economice, sanogenetice, ecologice.
- ✓ Caracteristicile de calitate ale serviciilor sunt: calitatea prestării serviciilor, disponibilitatea, accesibilitatea, calitatea relației cu prestatorul, calitatea informațiilor și sugestiilor oferite clientului,

siguranța și confidențialitatea, calitatea susținerii satisfacției clientului.

- ✓ Caracteristicile și componentele calității reprezintă fundamentul pe care este construită calitatea produselor și serviciilor.