Obsah

Předmluva 7
Poděkování 9
Úvod 11

1 Kvalita a služby: několik definic 15
Kvalita 15
Služby 17
Kontrolní otázky 23

2 O významu kvality služeb 25
Zákazník je stále náročnější 25
O významu symbolů a informací v kvalitě služeb 29
Čím jsou služby nehmotnější, tím více je zákazník ovlivněn měřitelnými znaky 29
Kvalitu služeb určuje motivace zákazníka 30
Kvalita služeb je buď úplná, nebo neúplná 30
Pojem kvalita se mění podle národních kultur 31
Uspokojení zákazníka: tajemství úspěchu 33
Kontrolní otázky 34

3 Řízení kvality služeb 35
O obtížích řízení kvality služeb 35
Cena kvality a cena nekvality 37
Řízení kvality služeb – záležitost lidí a metod 39
Kontrolní otázky 42

4 Strategie služeb 43
Náš zákazník – náš pán 43
Bojovat o ceny, nebo o odlišnost? 44
Strategie služeb spojených s výrobky 46
Strategie služeb spojených se službami 50
Strategie služeb: příslib 56
Kontrolní otázky 58

5 Komunikace ve službách 59
Potvrzení odlišnosti 59

Modelovat očekávání zákazníka 60
Snížit riziko vnímané zákazníkem 61
Co se služeb týká, komunikace je vším 62
Počítat s distributory 65
Motivovat personál 65
Kontrolní otázky 67

6 **O normách kvality služeb** 69
Norma je výsledek očekávaný zákazníkem 69
Normy musí být měřitelné 71
Normy kvality musí být použitelné v celé organizaci 73
Vychovat personál, pokud jde o normy kvality 75
Poskytovat služby orientované na zákazníka 76
Kontrolní otázky 85

7 **Vyhledávání nedostatků, dosažení nulové úrovně chyb** 87
Udělat to správně hned napoprvé 87
Nulová úroveň chyb je doprovázena neúprosným vyhledáváním nedostatků 91
Kontrolní otázky 99

8 **Jak měřit spokojenost zákazníka** 101
Průzkumy uspokojení zákazníků 102
Dopisy obsahující stížnosti: zdroj zisku 104
Názory jiných 108
Kontrolní otázky 110

9 **Ztracené iluze** 111
Kontrolní otázky 121

10 **Jak zahájit program kvality služeb** 123
Diagnóza: neomezená startovní čára 124
Hledání nulové úrovně chyb 125
Pochybnosti o poskytnutých službách 128
Společný základ dokonalosti pro několik odvětví služeb 131

Literatura 133