

Hizmet Kalitesi Bileşenleri

Prof. Dr. Nihal ERGİNEL

Hizmet Kalitesi Bileşenleri

- Hizmet kalitesi, hizmeti veren kişilerin davranışları, hizmet verilen ortamın uygunluğu, hizmet alan müşteri ile birebir ilgilenilmesi gibi konularda ürün kalitesinin boyutlarından ayrılmaktadır.
- Parasuman ve arkadaşlarının önerdikleri ana ve alt bileşenlerdir. SERVQUAL olarak adlandırdıkları, algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin ölçümünde aşağıda verilen hizmet kalitesi bileşenleri kullanılmaktadır.

- Genellikle 5'li veya 7'li Likert Ölçeği ile yapılandırılan anketler yardımıyla algılanan ve beklenen hizmet kalite düzeyleri elde edilmekte ve aralarındaki farklar hesaplanmaktadır.
- Eğer algılanan hizmet kalite düzeyi beklenen kalite düzeyinden düşük ise, bu bileşenden müşteri memnuniyeti sağlanamamış, hizmet kalitesi iyileştirilmelidir sonucu çıkarılmaktadır. Eğer algılanan hizmet kalite düzeyi beklenen kalite düzeyinden yüksek ise, bu bileşen için müşteri memnuniyeti yeterli seviyededir denilebilir

Hizmet kalitesi bileşenleri:

- **Güvenirlilik**

- Söz verilen hizmetin sağlanması
- Müşterinin hizmette yaşadığı problemlerinin ele alınmasındaki doğruluk
- İlk seferinde doğru hizmetin sağlanması
- Söz verilen zamanda hizmetin yerine getirilmesi
- Kusursuz bir şekilde hizmetin sunulması

- **Heveslilik**

- Müşteriyi verilecek hizmet hakkında bilgilendirmek
- Müşteriye hizmeti hızlı sunmak
- Müşteriye yardım için hevesli olmak
- Müşteri beklentilerine cevap vermekte istekli olmak

- **Güvence**

- Çalışanların müşteriye güven telkin etmesi
- Müşteriye sunulan hizmet esansında güvende olduğunu hissettirmek
- Çalışanların nazik ve saygılı bir tavır içerisinde olması
- Çalışanların müşteri sorularını cevaplayabilecek kadar bilgili olması

- **Empati**

- Çalışanın müşteri ile bireysel olarak ilgilenmesi
- Çalışanın müşteriye sevecen bir şekilde yaklaşması
- Çalışanın müşteri ile sıcak bir ilişki kurması
- Çalışanın müşterinin ihtiyaçlarını anlayabilmesi
- Uygun çalışma saatleri

- **Fiziksel özellikler**

- Modern donanım ve ekipmanlar
- Görsel olarak çekici fiziksel özellikler
- Düzgün, profesyonel bir görünüme sahip çalışanlar
- Hizmet ile ilgili kullanılan malzemelerin görsel olarak çekici olması