

QM-Nummer:	 Keller Industriemontagen GmbH	Datum Ersterstellung:
Dateiname:		14.09.2018
Faktoren der Beziehungsqualität		Datum letzte Änderung:
Revisionsstand: 0	Formular: Faktoren der Beziehungsqualität	14.09.2018
		Seite 1 von 1

Faktoren der Beziehungsqualität

1. Kompetenz:
Fähigkeiten und Fertigkeiten des Personals
2. Glaubwürdigkeit:
Ruf, Vertrauenswürdigkeit, Ehrlichkeit
3. Sicherheit:
Finanzielle und materielle Sicherheit, Vertraulichkeit
4. Kommunikation:
Informationsbereitschaft und –fähigkeit
5. Reagibilität:
Schnell, pünktlich und unmittelbar, Anfragen sofort erledigen
6. Kontaktbequemlichkeit:
Einfache Erreichbarkeit, kurze Wartezeit
7. Höflichkeit:
Zuvorkommenheit, Respekt, Freundlichkeit, Erscheinungsbild des Personals
8. Verlässlichkeit:
Richtige und rechtzeitige Leistungserstellung
9. Verständnis:
Bedürfnisse des Kunden kennen
10. Erkennen:
Stammkunden als solche behandeln

	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum	14.09.2018	08.10.2018	08.10.2018
Unterschriften	Fr. Groß	Hr. Keller	Hr. Keller