

# Messverfahren zur Dienstleistungsqualität

```
graph TD; A[Messverfahren zur Dienstleistungsqualität] --> B[Kundensicht]; A --> C[Anbietersicht]; B --> D[Simulierte Kundensicht]; B --> E[Originäre Kundensicht]; C --> F[Management-orientiert]; C --> G[Mitarbeiter-orientiert]; D --- H[Wettbewerbsorientierte Sicht]; E --- H; F --- H; G --- H; H --> I["• Benchmarking<br>• Kundenbarometer<br>• Quality Function Deployment<br>(bringt alle Sichtweisen zusammen)"]
```

## Kundensicht

Simulierte  
Kundensicht

Originäre  
Kundensicht

## Anbietersicht

Management-  
orientiert

Mitarbeiter-  
orientiert

## Wettbewerbsorientierte Sicht

- Benchmarking
- Kundenbarometer
- Quality Function Deployment  
(bringt alle Sichtweisen zusammen)