

zeven kernbegrippen van een serviceconcept

hulpdiensten

Diensten die noodzakelijk zijn voor de kern-dienst of leiden naar de kerndienst.

Voorbeeld:

- gesprek om behoefte te peilen
- brochures

kerndiensten

De dienst waarin de verwachtingen van de klant en de doelstelling van de dienstverlener zijn verenigd.

Het event
(de corebusiness)

steundiensten

Diensten die de kern-dienst aantrekkelijker maken en versterken.
Mogelijke extra's

Voorbeeld:

- parkeersuggesties
- infobalie

interne diensten

Diensten binnen de eigen organisatie en aan de medewerkers

Voorbeeld:

- kantineservice
- catering

Procesfactoren

Toegang en toegankelijkheid

van de dienst voor de deelnemer.

Criteria voor deelname, garanties voor deelname, contractbepalingen, leveringsvoorwaarden, deels opgenomen in flyers en folders.

Participatie

die van de klant verwacht of vereist wordt en door de klant gewenst wordt.

De inzet en inspanningen van dienstverlener en klant.

Interactie

tussen de klanten en de dienstverlener.

De interactie tussen de klanten onderling.

De persoonlijke benadering in de omgang en de wijze van omgang.