**Metoda Servqual**

**Opis ćwiczenia:**

1. W tabeli 1 zostały przedstawione kryteria (22 stwierdzenia), które studenci muszą ocenić pod względem oczekiwania i postrzegania danej usługi w skali 7-stopniowej, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie się nie zgadzam”, 4 – „jest mi obojętne”, 7 – „całkowicie się zgadzam”.

Po nadaniu przez klienta punktacji wszystkim czynnikom badanych wymiarów należy obliczyć wielkość luki, czyli Q=P-E

Tabela 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Stwierdzenie | P (postrzeganie)1-7 | E (oczekiwanie)1-7 | Luka (Q=P-E) |
| Student 1 | Student 2 | Student 3 | średnia | Student 1 | Student 2 | Student 3 | średnia |
| 1 | Organizacja ma nowoczesne i wygodne wyposażenie oraz sprzęt (meble, urządzenia specjalistyczne, sprzęt, pomieszczenia, toalety) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Organizacja jest urządzona estetycznie i ma przyjemny wygląd |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Pracownicy organizacji są zadbani i ubrani estetycznie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | W organizacji wszystkie dostępne materiały informacyjne – broszury, ulotki mają przyjemny i atrakcyjny wygląd |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Organizacja dotrzymuje składanych obietnic |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Jeżeli klient ma kłopoty, problemy, pytania, to w organizacji spotyka się z poważnym podejściem w celu ich rozwiązania |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | W organizacji każda usługa jest wykonana z należytą starannością |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Organizacja realizuje swoje usługi w zadeklarowanym terminie/czasie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Organizacja dokłada wszelkich starań do należytego i prawidłowego prowadzenia dokumentacji |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Pracownicy organizacji informują dokładnie klienta o czasie, w którym usługa będzie wykonana |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Pracownicy organizacji dokładają starań, by świadczyć usługi sprawnie i terminowo |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Pracownicy organizacji zawsze z chęcią pomagają klientom |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Pracownicy organizacji reagują na potrzeby klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Zachowanie pracowników organizacji wzbudza zaufanie wśród klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Kontakt z pracownikami organizacji wzbudza poczucie bezpieczeństwa w czasie realizacji usługi wśród klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Pracownicy organizacji są niezmiennie uprzejmi w stosunku do klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Pracownicy organizacji są zawsze kompetentni i mają odpowiednią wiedzę, aby odpowiedzieć na pytania klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | W organizacji klienci traktowani są w zindywidualizowany sposób |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Organizacja ma wygodne dla klientów godziny otwarcia i przyjęcia |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 | Pracownicy organizacji mają osobisty stosunek do klientów, troszcząc się o nich |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 | Pracownicy organizacji mają głęboko na sercu korzyści swoich klientów |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 | Pracownicy organizacji rozumieją indywidualne, specyficzne potrzeby swoich klientów. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Studenci dokonują określenia ważności poszczególnych wymiarów, np. w skali = 100 pkt., gdzie:

|  |  |
| --- | --- |
| Obszar usługi | Pytania nr |
| 1. Wymiar materialny | 1-4 |
| 2. Niezawodność | 5-9 |
| 3. Reakcja na oczekiwania klienta | 10-13 |
| 4. Fachowość i zaufanie | 14-17 |
| 5. Empatia | 18-22 |

|  |  |
| --- | --- |
| Obszar usługi | Punktacja (waga) |
| 1. Wymiar materialny |  |
| 2. Niezawodność |  |
| 3. Reakcja na oczekiwania klienta |  |
| 4. Fachowość i zaufanie |  |
| 5. Empatia |  |
| Suma | 100 |

1. Należy obliczyć średnie oceny Q dla każdego wymiaru i pomnożyć je przez uzyskane wartości wag.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Obszar usługi | Waga | Ocena  | Ocena ważona |
| 1. Wymiar materialny |  |  |  |
| 2. Niezawodność |  |  |  |
| 3. Reakcja na oczekiwania klienta |  |  |  |
| 4. Fachowość i zaufanie |  |  |  |
| 5. Empatia |  |  |  |

1. Otrzymane wyniki należy nanieść na wykres oraz na ich podstawie sformułować wnioski