

Abstract

Ackermann, K.-F.:

„Interne Kundenbefragung von Personalabteilungen“

Stuttgart 2009

Wenn sich Personalabteilungen als Dienstleister verstehen, ist es nur noch ein kleiner Schritt, die Empfänger der Dienstleistungen innerhalb des Unternehmens als „Kunden“ zu bezeichnen. Die Befragung dieser internen Kunden wird zu einem neuen, interessanten Sonderfall der Mitarbeiterbefragung: es werden MitarbeiterInnen in ihrer Rolle als interne Kunden befragt.

In der vorliegenden Studie werden die wissenschaftlichen Grundlagen der internen Kundenbefragung erarbeitet:

- (1) das **SERVQUAL-Modell**, das Kriterien zur Messung der Dienstleistungsqualität aus Kundensicht auf der Grundlage empirischer Untersuchungen benennt (was ist für Kunden wichtig?);
- (2) das **Kano-Modell** mit dem Vorschlag, Kundenanforderungen an Dienstleistungen nach Muss-, Soll- und Kann-Leistungen zu differenzieren;
- (3) das **GAP-Modell**, das Ursachen möglicher Mängel der Dienstleistungsqualität identifiziert;
- (4) Konzepte des **Total Quality Management**.

Die Anwendung wird anhand von ausgewählten Praxisbeispielen der ISPA consult für interne Kundenbefragungen in verschiedenen Branchen erläutert. Durch das Vergleichen von Fremdbild und Selbstbild der Personalabteilung können wichtige Erkenntnisse für die kundenorientierte Verbesserung der Dienstleistungsqualität gewonnen werden. Dieses Konzept lässt sich leicht auf andere Dienstleistungsabteilungen im Unternehmen übertragen.

Für weitere Informationen:

ISPA consult GmbH
Kernerstrasse 43
70182 Stuttgart
Tel.: 0711 /22879-3
[**info@ispa-consult.de**](mailto:info@ispa-consult.de)