



ابعاد دهگانه کیفیت در ارائه خدمت:

- ۱- ویژگی های ظاهری: وضعیت ظاهری، تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، ظاهر کارکنان و وسایل ارتباطی
 - ۲- قابلیت اطمینان: توانایی انجام خدمات تعهد شده به شکل صحیح و قابل اطمینان
 - ۳- تمایل برای پاسخگویی: تمایل به کمک مشتریان و ارائه خدمت به آنها بدون اتلاف وقت
 - ۴- مهارت و تبحر: برخورداری از مهارت ها و دانش مورد نیاز برای انجام خدمت
 - ۵- ادب و نزاکت: ادب و احترام، رعایت حال مشتری و برخورد صمیمانه کارمندان
 - ۶- قابلیت اعتماد: امانت دار بودن، باورپذیری، صداقت و راستگو بودن ارائه دهنده خدمت
 - ۷- امنیت: نبود خطر، ریسک یا شک و تردید
 - ۸- امکان دسترسی: سهولت در برقراری تماس
 - ۹- ارتباط با مشتری: آگاه سازی مشتریان از اطلاعات به زبانی که برای آنان قابل درک باشد و توجه کردن به آنها
 - ۱۰- درک و شناخت مشتری: تلاش برای شناخت مشتریان و درک نیازهایشان
- و همواره این اصل را به خاطر داشته باشیم که:



QUALITY is free.