

25.2 DE VIJF DIMENSIES VAN SERVICEKWALITEIT

- *Betrouwbaarheid*: het vermogen om te leveren wat was beloofd, betrouwbaar en accuraat.
- *Zekerheid*: de kennis en beleefdheid van medewerkers en hun vermogen om vertrouwen uit te stralen.
- *Bedrijfsmiddelen*: de fysieke faciliteiten en apparatuur, en het uiterlijk voorkomen van de medewerkers.
- *Empathie*: de mate van betrokkenheid bij klanten en de individuele aandacht die hun wordt geboden.
- *Attentheid*: de bereidheid klanten te helpen en vlotte service te verlenen.

(Whitelay & Hessian, 1997)