



Die vier Qualitäten einer Leistung (Produkt bzw. Dienstleistung)

Nur mit zunehmender Qualität für den Kunden kann der Preis bzw. das Honorar steigen.

4 Überraschungsqualität	<i>wie der Selbstständige</i>	<i>das führende Teammitglied</i>
<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; padding: 5px; display: inline-block;">Mehr als die Erfüllung ist die Überschung</div>		<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; padding: 5px; display: inline-block;">bestes Image</div>
<i>Wem darf ich das empfehlen!</i> Der Kunde grenzt unerwünschte Kunden ab.	<i>Wem darf ich das empfehlen!</i> Der Mitarbeiter sucht selbst geeignete Mitarbeiter aus.	<i>Wem darf ich das empfehlen?</i> Nur Belohnungen/keine Strafen Fehler heißen Fortschritte transparente Prozesse Aufgabenteilung und -mischung eindeutige, aber flexible Ziele
3 Wunschqualität	<i>der leitende Angestellte</i>	<i>wie ein Teammitglied</i>
<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; padding: 5px; display: inline-block;">Erfüllung des Wunsches, des Sekundär-Nutzens</div>		<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; padding: 5px; display: inline-block;">gutes Image</div>
<i>Empfehlenswert!</i> Der Kunde bleibt Kunde.	<i>Empfehlenswert!</i> Der Mitarbeiter bleibt Mitarbeiter.	<i>Empfehlenswert!</i> Mehr Belohnungen als Strafen Fehlermanagement logische Prozesse Aufgabenteilung nach System klare, feste Ziele
2 Erwartungsqualität	<i>ein Angestellter</i>	<i>Chef</i>
<div style="border: 1px solid black; background-color: #fff2cc; padding: 5px; display: inline-block;">Erfüllung der Erwartung</div>		<div style="border: 1px solid black; background-color: #fff2cc; padding: 5px; display: inline-block;">gar kein Image</div>
<i>Habe ich so erwartet!</i> Der Kunde ist gleichgültig.	<i>Habe ich so erwartet!</i> Der Mitarbeiter könnte täglich kündigen.	<i>Habe ich so erwartet!</i> Strafen statt Belohnungen aus Fehlern lernen nur andere gesetzmäßige Unfehlbarkeit unlogische Prozesse strenge Arbeitsteilung unscharfe Ziele
1 Basisqualität	<i>ein Arbeitnehmer</i>	<i>Arbeitgeber</i>
<div style="border: 1px solid black; background-color: #f4cccc; padding: 5px; display: inline-block;">Erfüllung des Primär-Nutzens</div>		<div style="border: 1px solid black; background-color: #f4cccc; padding: 5px; display: inline-block;">schlechtes Image</div>
<i>Nicht empfehlenswert!</i> Der Kunde grenzt sich ab.	<i>Nicht empfehlenswert!</i> Der Mitarbeiter hat innerlich gekündigt.	<i>Nicht empfehlenswert!</i> willkürlich „Zuckerbrot und Peitsche“ gesetzmäßige Unfehlbarkeit intransparente Prozesse Aufgabenverteilung nach Laune impulsive Ziele

Der **KUNDE/IN**
bewertet die Leistung:
Die Wirkung der Leistung *nach außen*

Der **MITARBEITER/IN**
bewertet sein/ihr Unternehmen:
Die Wirkung der Leistung *nach innen*

Der **UNTERNEHMER/IN**
führt beide verantwortlich