

# Rangordnade kvalitetsfaktorer

- för köp från tjänste- & serviceföretag - professionella köpare

1. **Pålitlighet** Att man göra det man lovat
2. **Lyhördhet** Att man reagera på kundens behov och önskemål
3. **Kompetens** Att man kan sina saker
4. **Tillgänglighet** Att man går att få tag på
5. **Trevligt uppträdande** Att man är hövlig/tjänstvillig
6. **Kommunikation** Att man talar och skriver så att kunden förstår
7. **Grön kvalitet** Att företaget beaktar miljö- & hälsorisker
8. **Trygghet** Att kunden kan lita på att han/hon inte blir lurad eller utsatt för fara
9. **Rättelse** Att man ställer tillrätta det som blivit fel, snabbt och utan att krångla
10. **Fysiska produkter** Lokaler, maskiner och andra produkter som ingår i tjänsten ska ha rätt kvalitet