|  |
| --- |
| **Serviceværdikæden** |
| **Formål:** Serviceværdikæden har til formål at give en forståelse af de overordnede aktiviteter og processer som eksisterer i en serviceorganisation. |
| **Indhold:**Serviceværdikæden består af en intern og en ekstern dimension. Den interne dimension har fokus på intern kvalitet samt medarbejderforhold (medarbejderproduktivitet, medarbejdertilfredshed og medarbejderloyalitet). Den eksterne dimension har fokus på kundeforhold (værdiskabelse for kunden, kundetilfredshed samt kundeloyalitet). |
| **Data:**Kilder til indsamling af oplysninger kan komme fra følgende steder:* Primære dataanalyse
* Fx egne undersøgelser og vurderinger
* Sekundære data
* Fx statistiske oplysninger m.m.
 |

|  |
| --- |
| **Beskrivelse af Serviceværdikæden opdelt i fire trin** |
| **Trin 1** | **Intern** **dimension** | **Medarbejderforhold** | * Medarbejderproduktivitet
* Medarbejdertilfredshed
* Medarbejderloyalitet
 |
| **Trin 2** | **Ekstern** **dimension** | **Kundeforhold** | * Værdiskabelsen for kunden
* Kundetilfredshed
* Kundeloyalitet
 |
| **Trin 3** | **Fortjeneste** | (Fx om kundernes betaling står i et fornuftigt forhold til udgifterne ved serviceydelsen) |
| **Trin 4** | **Samlet vurdering**(Fx bør den samlede vurdering ikke kun gå ud på at skabe størst mulig fortjeneste men også gode medarbejderforhold, så medarbejderne yder den bedst mulige indsats i forhold til kunderne. Skal fx også afvejes mod konkurrenternes ydelser og priser) |

|  |
| --- |
| **Beskrivelse af Serviceværdikæden opdelt i fire trin** |
|  |  | **Vurdering** |
| **Trin 1** | **Intern** **dimension** | **Medarbejderforhold*** Medarbejderproduktivitet
* Medarbejdertilfredshed
* Medarbejderloyalitet
 | * …
* ..
* .
 |
| **Trin 2** | **Ekstern** **dimension** | **Kundeforhold*** Værdiskabelsen for kunden
* Kundetilfredshed
* Kundeloyalitet
 | * …
* ..
* .
 |
| **Trin 3** | **Fortjeneste** | * …
* ..
* .
 |
| **Trin 4** | **Samlet vurdering** |