

A LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE KANO MODELL SEGÍTSÉGÉVEL

Horváth Adrienn, Kotsis Ágnes

Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Vezetés- és Szervezéstudományi Intézet, Debrecen, Magyarország
horv.adrienn@econ.unideb.hu

A vevői elégedettség elérése a versenyelőny megszerzésének egyik fő eszköze, a legtöbb vállalat számára prioritás a stratégia kialakításában. Annak megértése azonban, hogy mi eredményez vevői elégedettséget, korántsem ennyire egyértelmű. Mind a mai napig élénk vita tárgyát képezi. Ahhoz, azonban, hogy pontos képet kaphassunk a vevők elégedettségéről és az azt befolyásoló tényezőkről, jó mérőeszközzel kell, hogy rendelkezünk. Ezen túl pedig elengedhetetlen az eredmények helyes elemzése is. A gyakorlatban sok vállalat méri a vevői elégedettséget, eredményeik feldolgozására azonban nem mindig rendelkeznek megfelelő eszközzel. A vevői elégedettség sok esetben egyfajta piaci hatékonysági mérőszám, és ennek elérése az üzleti siker alapja. A szolgáltatások színvonalának mérése során elterjedt egy vagy több dimenziós módszerek közül mi a KANO modell használatát vizsgáljuk. A cikknek célja, hogy szisztematikus szakirodalmi review során megismerjük, hogy milyen megközelítéseket és szempontokat használnak a logisztikai szolgáltatók értékeléséhez a Kano modell használatával. Továbbá a modell milyen más modellekkel kapcsolható össze és használható a szolgáltatók kiválasztására is.

Kulcsszavak: logisztikai szolgáltató, KANO modell, szisztematikus szakirodalmi review