Servicequalität – der Zusammenhang bei Beschäftigten mit ausgeprägtem Kundenkontakt »Kommt es vor, dass Sie Abstriche bei der Qualität Ihrer Arbeit machen müssen, um Ihr Arbeitspensum zu schaffen?« In sehr hohem Maß In hohem Maß In geringem Maß Nie 2%

Arbeitshetze und Abstriche bei der Produkt- und

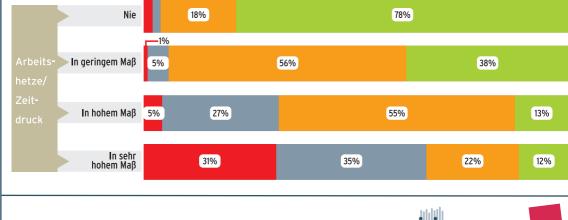




Abb. 10