

Aufgrund der Vielzahl am deutschen Markt tätigen Sicherheitsunternehmen gewinnt die Kundenzufriedenheit immer mehr an Bedeutung, denn nur zufriedene Kunden erteilen Aufträge und sichern so die Wirtschaftlichkeit und den Fortbestand des Unternehmens.

Sicherheitsunternehmen sind Dienstleistungsunternehmen. So ist der Dienst beim Kunden auch immer Dienst am Kunden und beschränkt sich häufig nicht auf reine Sicherheitstätigkeiten. Auch der Sicherheitsmitarbeiter wird damit in erster Linie zu einem Dienstleister.

Aspekte der Kunden- und Serviceorientierung
Kundenzufriedenheit
Kudentypen und -erwartungen
Qualitätsorientierung