**PALVELU**

* Aineettomuus on palvelun olennainen ominaisuus. Sitä on vaikea kuvata, koska palvelua ei voi käsin koskettaa. Palvelu vaikuttaa asiakkaan tunteisiin; asiakas saa kokemuksia, ei omistusoikeutta johonkin. Siksi palvelua on vaikea ja joskus mahdotonta mitata.
* Sama palvelu voi olla eri asiakkaiden kohdalla erilainen. Sama asiakas voi jopa eri mielentiloissa kokea saman palvelun eri tavalla.
* Samanlainen palvelu voidaan kokea monella eri tavalla sosiaalitaustasta, maantieteellisestä sijainnista, kulttuurista, koulutus- ja kokemustasosta riippuen.
* Palvelutilanne on ainutlaatuinen, koska myös asiakas on palvelun tuottaja. Hän vaikuttaa käyttäytymisellään ja suhtautumisellaan palvelutilanteen kokemuksiin.
* Palvelu tuotetaan ja käytetään samanaikaisesti; sitä ei voi valmistaa etukäteen. Palvelutilanne alkaa, kun palvelun antaja kohtaa asiakkaan. Palvelutilanne päättyy, kun kontakti loppuu.
* Palvelun laatu voidaan mitata vain asiakkaan kokemusten avulla. Riittävä laatu on saavutettu, kun palvelu täyttää asiakkaan odotukset. Erinomainen laatu on saavutettu, kun palvelu ylittää asiakkaan odotukset.
* Usein on vaikeaa vetää rajaa tavaran ja palvelun välille. Kun tulosta mitataan asiakasta haastattelemalla, on rajanveto vielä vaikeampaa. Tavaraa saatetaan kehua tai moittia, vaikka todellinen tekijä oli hyvä tai huono palvelu. Ravintolan asiakas saattaa todeta, että pihvi oli sitkeä, vaikka eniten häntä harmitti tarjoilijan tyly käyttäytyminen. Toisessa tilanteessa tarjoilijan ystävällinen palvelu saattaa saada asiakkaan kokemaan sitkeän pihvin hyväksi. Tuntemuksilla on uskomaton merkitys.
* Palvelua ei voi standardisoida ja vakioida, kuten edellä lueteltu osoittaa.