Inhaltsverzeichnis

1 Einführung 1

2 Qualität als Erfolgsfaktor für Dienstleister 4

3 ServAs: Qualitätsmanagement mit System 18
3.1 Die 12 Kategorien eines umfassenden Qualitätsmanagements 22
3.2 Reifegradmodell zur Positionsbestimmung 25
3.3 Aufbau des ServAs-Fragebogens 32
3.4 Systematisches Vorgehen mit ServAs 33

4 Potentiale nutzen 41
4.1 Qualitätspolitik als Teil der Unternehmenskultur 41
4.2 Wieviel Organisation braucht Qualität? 51
4.3 Führungsqualität als Grundlage der Dienstleistungsqualität 61
4.4 Mitarbeiter als entscheidende Ressource 70
4.5 Die Ausstattung muß stimmen! 81

5 Prozesse optimieren 86
5.1 Kundenorientiertes Entwickeln neuer Leistungen 86
5.2 Transparentes Darstellen von Dienstleistungsprozessen 94
5.3 Fehler vermeiden statt Fehler korrigieren 98
5.4 Qualität in der Beschaffung 105
5.5 Zwischenmenschliche Informationsverarbeitung 115
5.6 Beherrschen von Dienstleistungsprozessen 128
5.7 Kunden und Mitarbeiter überzeugen 139

6 Ergebnisse verbessern 149
6.1 Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit 149
6.2 Qualität durch zufriedene Mitarbeiter 168
6.3 Geschäftsergebnisse als Spiegel der Qualität 174

7 Ausblick 184

8 Literatur 192

9 Sachverzeichnis 196

http://www.springer.com/978-3-540-67604-1

Qualitätsmanagement für Dienstleister
Grundlagen, Selbstanalyse, Umsetzungshilfen
Eversheim, W. (Hrsg.)
2000, IX, 207 S. 60 Abb. Mit CD-ROM., Hardcover
ISBN: 978-3-540-67604-1