

INHALT

	Seite
PROF. DR. HERBERT SCHNAUBER	
VORWORT	1
PROF. DR. CHRISTIAN HOMBURG	
KUNDENNÄHE ALS MANAGEMENT-HERAUSFORDERUNG	5
DR. WOLFRAM LIEDTKE	
KUNDENORIENTIERUNG UND QUALITÄTSMANAGEMENT	29
DR. HENNING KIRSTEIN	
DER PRODUKTIONSBETRIEB ALS KUNDE VIELFÄLTIGER INTERNER DIENSTLEISTUNGEN	45
PETER HERWEG	
KOSTENREDUZIERUNG DURCH QUALITÄTSMANAGEMENT	59
DR. WERNER BIEHL	
QUALITÄTSMANAGEMENT IN SPARKASSEN	73
DR. WALTER SCHEEL	
QUALITÄTSMANAGEMENT IN EINEM WELTWEIT OPERIERENDEN DIENST- LEISTUNGSUNTERNEHMEN	83
DR. JÜRGEN VARWIG	
DURCH SELF-ASSESSMENT ZU MEHR UNTERNEHMENSQUALITÄT	91
PODIUMSDISKUSSION	
WIE SEHEN SPITZENLEISTUNGEN IM WETTBEWERB AUS UND WIE KANN MAN DIESE ERREICHEN?	119
DR. RAINER NEUMANN	
QUALITÄTSMANAGEMENT IM HANDWERK	123

DR. ANDREAS RÜEGG

**QUALITÄTSMANAGEMENT IN KLEINEN UND MITTLEREN
UNTERNEHMEN 141**

SABINE GRABOWSKI

DURCH QUALITÄTSMANAGEMENT ZUR LERNENDEN ORGANISATION 163

PROF. DR. WALTER MASING

UMFASSENDE UNTERNEHMENSQUALITÄT IM 21. JAHRHUNDERT 179