

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