

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Qualität in Handelsunternehmen	4
3	Pro und Kontra Qualitätsmanagement	14
4	Aktionen und Akteure	19
4.1	Bestandsaufnahme	21
4.2	Sollzustand formulieren	28
4.3	Umsetzung der Festlegungen	31
4.4	Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements	41
4.5	Schulung	42
5	Bausteine des Qualitätsmanagements	46
5.1	Qualitätspolitik und Qualitätsziele formulieren	46
5.2	Qualitätsmanagement als Führungsaufgabe umsetzen	53
5.3	Qualitätsfördernde Strukturen aufbauen	61
5.4	Mitarbeiter auswählen und Ressourcen bereitstellen	69
5.5	Qualität nach innen und nach außen darstellen	76
5.6	Qualität einkaufen	85
5.7	Qualität während der Lagerung sichern und bis zum Kunden liefern	93
5.8	Kundenzufriedenheit messen und erhöhen	107
5.9	Mitarbeiterzufriedenheit anstreben	134
5.10	Geschäftsergebnisse umfassend betrachten und vergleichen	154
6	Anforderungen an die Darlegung des Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9000 ff.	165
6.1	Normen zur Qualität und zum Qualitätsmanagement	165
6.2	Die Elemente der Norm DIN EN ISO 9001	168
6.3	Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	178
6.4	Die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen	180
7	Beispielsammlung - Anlagen	183
8	Literatur	197