

# Inhaltsübersicht

1. Philosophie dieses Buches: Was wollen wir erreichen? .....	1
2. Verständnis: Was ist TQM? .....	8
3. Verschärfte Ausgangssituation: Warum ist TQM heute so wichtig? .....	44
4. Bestandteile und Instrumente: Was umfaßt TQM? .....	65
5. Probleme und Widerstände: Was sind typische TQM-Fallen? .....	118
6. Beispiele: Wie wird TQM in Unternehmen praktiziert? .....	161
7. Implementierung: Wie wird TQM in die Praxis eingeführt? .....	178

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort

Vorwort

Vorwort zur 2. und 3. Auflage

Danksagung

## 1. Philosophie des Buches:

Was wollen wir erreichen? ..... 1

## 2. Verständnis:

Was ist TQM? ..... 8

1. Qualität ersten und zweiten Grades ..... 9

2. Kostenwirkungen von Qualität ..... 18

3. TQM-Prinzipien ..... 22

4. Qualität in allen Wertschöpfungsphasen ..... 27

5. Kundenbindung durch Qualität ..... 32

6. Dell Computer als Erfolgsbeispiel für Qualität  
und Kundenzufriedenheit ..... 35

## 3. Verschärfte Ausgangssituation:

Warum ist TQM heute so wichtig? ..... 44

1. Veränderte Anforderungen an Technologie -  
Unternehmen ..... 45

2. Zeitwettbewerb ..... 49

3. Kosten- und Qualitätswettbewerb ..... 57

## 4. Bestandteile und Instrumente:

Was umfaßt TQM? ..... 65

1. Zehn Schritte der Qualität ..... 67

2. Quality Function Deployment ..... 69

3. Benchmarking ..... 76

---

4. Simultaneous Engineering .....	80
5. Marketing als Katalysator für TQM .....	86
6. Kontaktqualität als Differenzierungschance .....	91
7. Servicequalität als Erfolgsfaktor .....	94
8. Kundennutzen durch Kommunikationskultur .....	98
9. Augenblicke der Wahrheit als Qualitätsindikator .....	105
10. Beschwerde-Management und Mitarbeiterverhalten .....	109
11. TQM, Kaizen und Lean Management im Dreiklang .....	113
5. Probleme und Widerstände:	
Was sind typische TQM-Fallen? .....	118
1. Mehr Wettbewerbs- statt Kundenorientierung der Qualität .....	120
2. Zu viel Mechanismus statt strategischer Prioritätensetzung .....	124
3. Zu wenig internes Kunden-Lieferanten-Verständnis .....	131
4. Zu wenig Schnittstellen-Optimierung .....	133
5. Qualitätsbrüche .....	138
6. Blindleistung .....	140
7. Geringer Grad an Selbständigkeit .....	146
8. Keine Integration in die Personalentwicklung .....	153
9. Keine stufenweise Realisierung mit vorzeigbaren Erfolgen .....	156
10. Zwischen Anpassungsfähigkeit und Vorläufigkeit .....	159
6. Beispiele:	
Wie wird TQM in Unternehmen praktiziert? .....	161
1. Die TQM-Philosophie der Deutschen Aerospace Airbus .....	161
2. Konkrete TQM-Programme bei Oki .....	165
3. Weiterbildung als TQM-Einstieg bei Allied-Signal Aerospace .....	174

---

7. Implementierung:	
Wie wird TQM in die Praxis eingeführt? .....	178
1. Klar strukturierter Einführungsprozeß als Grundlage ....	181
2. Personen als Träger des TQM-Konzepts .....	189
3. Ablauf- und Aufbauorganisation als "Korsettstangen" ..	193
4. Instrumente als Werkzeuge des TQM .....	207
5. Ergebnisse als interne und externe Qualitätsverbesserung .....	211
Literaturverzeichnis .....	228
Autoren-Kurzbiografien .....	241
Stichwortverzeichnis .....	243