

Inhalt

Geleitwort zur deutschen Ausgabe	9
Vorwort	11
Danksagungen	14
Einführung	15
Kapitel 1	
Qualität und Service: Definitionen	19
Qualität 19 · Service 21 · Selbstdiagnose 30	
Kapitel 2	
Service entscheidet	31
Der Kunde wird immer anspruchsvoller 31 · Die Bedeutung von Symbolen und Information für den Service 35 · Je immaterieller die Dienstleistung ist, desto wichtiger sind greifbare Ergebnisse 36 · Die individuellen Bedürfnisse des Kunden sind maßgeblich 37 · Der Service muß in seiner Gesamtheit gut sein 38 · Der Qualitätsbegriff unterscheidet sich je nach Kulturkreis 39 · Die Zufriedenheit des Kunden: Erforschung eines Geheimnisses 41 · Selbstdiagnose 42	
Kapitel 3	
Erstklassiger Service im Dienstleistungssektor	44
Probleme 44 · Die Kosten guter und schlechter Qualität 47 · Das Tandem Mensch-Methode 50 · Selbstdiagnose 54	

Kapitel 4

Servicestrategien 55

Der Kunde ist König 56 · Preiswettbewerb oder Differenzierung? 57 · Servicestrategien für Produkte 60 · Servicestrategien für Dienstleistungen 65 · Die Servicestrategie als Versprechen 72 · Selbstdiagnose 75

Kapitel 5

Kommunikation des Service 76

Die Andersartigkeit betonen 76 · Die Erwartungen des Kunden aufgreifen 77 · Das vom Kunden erwartete Risiko verringern 79 · Das Serviceversprechen bildhaft darlegen 79 · Beim Service ist alles Kommunikation 80 · Das Distributionssystem einbeziehen 84 · Die Mitarbeiter motivieren 85 · Selbstdiagnose 87

Kapitel 6

Qualitätsnormen des Service 88

Normen verkörpern das vom Kunden erwartete Ergebnis 89 · Normen müssen meßbar sein 91 · Normen müssen in der gesamten Organisation anwendbar sein 94 · Schulung des Personals in Qualitätsnormen 96 · Die Verwirklichung eines kundenorientierten Service 97 · Selbstdiagnose 107

Kapitel 7

Die Jagd nach Fehlern und das Null-Fehler-Ziel 108

Qualität auf Anhieb 109 · Das Null-Fehler-Ziel muß mit einer rigorosen Jagd nach Fehlern einhergehen 114 · Selbstdiagnose 124

Kapitel 8

Die Zufriedenheit des Kunden 125

Umfragen 127 · Reklamationsbriefe als potentielle Gewinnquelle 130 · Die Meinung der anderen 134 · Selbstdiagnose 136

Kapitel 9

Pechsträhnen 138

März 1986 – Am Flughafen von Roissy 139 · März 1986 – Am Flughafen von Roissy 139 · März 1986 – Am Kennedy-Flughafen 139 · Meine Scherereien mit der Visa-Karte 140 · Ein Montagabend bei Flo Prestige 140 · Am selben Abend bei Flo Prestige 141 · Allô-Service – eine Fenstergeschichte 141 · Im Hotel Frantel in Dijon 142 ·

Die Compagnie Générale de Leasing 143 · Ein Mercedes-Konzessionär 143 · Scholtès – eine wahre Verfolgungsjagd, die in Resignation endet 143 · Die Geheimnisse der Versicherung 144 · Europe 1 – die 10 Uhr-Nachrichten 145 · Das INSEE – ein öffentlicher Service für wen? 145 · Die Katastrophe von Tschernobyl – kulturelle Differenzen 146 · Elm Leblanc – wenn Ihr Heizkessel einen Schnupfen hat 146 · Ich mußte meinen Paß erneuern 147 · Roche et Bobois – am 31. Dezember 148 · Selbstdiagnose 150

Kapitel 10

Die Durchführung des Programms 151

Die Diagnose: Ein unumgänglicher Ausgangspunkt 152 · Die Verwirklichung des Null-Fehler-Ziels 155 · Der Service bedarf eines neuen Konzepts 159 · Eine gemeinsame Qualitätsbasis für mehrere Servicebereiche 162

Literaturverzeichnis 164

Firmenregister 167