

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenhang zwischen Zufriedenheit, Loyalität und Qualität</b> .....	<b>5</b>
2.1	Kundenzufriedenheit und -erwartungen .....	6
2.2	Kundenloyalität als Erfolgsfaktor .....	13
2.3	Qualität im Rahmen der ISO 9001 .....	17
2.4	Service Excellence nach DIN CEN/TS 16880 .....	23
2.5	Qualität im Leistungsbündel .....	27
2.5.1	Unterschied zwischen Sach- und Dienstleistungsqualität .....	33
2.5.2	Dienstleistungskomponenten .....	39
2.5.3	Kundenkontaktpunkte .....	49
<b>3</b>	<b>Kundenerwartungen und -zufriedenheit ermitteln</b> .....	<b>53</b>
3.1	Zufriedenheit messbar machen .....	55
3.2	Kunden befragen .....	59
3.2.1	Merkmalsorientierung und multiattributive Verfahren .....	62
3.2.2	Einstellungs- und zufriedenheitsorientierte Varianten .....	67
3.2.3	Ereignisorientierung im Überblick .....	72
3.2.4	Ereignisorientierte Verfahren im Einzelnen .....	75
3.2.4.1	Beobachtung .....	75
3.2.4.2	Lob- und Beschwerdeanalyse .....	76
3.2.4.3	Kritische Ereignistechnik .....	79
3.2.4.4	Sequenzielle Ereignistechnik .....	83
3.3	Resümee: Erhebungssynthese als Mittelweg .....	85
<b>4</b>	<b>Customer-Driven Company gestalten</b> .....	<b>87</b>
4.1	Wertanalyse heranziehen .....	88
4.2	Lastenheft erstellen .....	95

4.3	Leistungsstand erkennen und Pflichtenheft konzipieren .....	100
4.4	Prioritäten ermitteln .....	107
<b>5</b>	<b>Voraussetzungen zur Implementierung schaffen .....</b>	<b>115</b>
5.1	Kundenorientierte Organisationskultur pflegen .....	115
5.2	Organisation gestalten .....	120
5.2.1	Stellen/Rollen definieren .....	121
5.2.2	Hierarchie festlegen .....	128
5.2.3	Prozessorientierten Ansatz berücksichtigen .....	134
5.2.4	Organisationsvariante wählen .....	137
5.2.5	Prozesse transparent dokumentieren .....	145
5.3	Prozesskostenrechnung einrichten – fast ein Exkurs .....	153
5.4	Kosten den Funktionen zuordnen .....	158
<b>6</b>	<b>Implementierung unterstützen .....</b>	<b>161</b>
6.1	Balanced Scorecard heranziehen .....	161
6.2	Zufriedenheitswirksame Maßnahmen auswählen .....	169
6.3	Mitarbeitermotivation beachten .....	172
6.4	Entlohnung gestalten .....	179
6.5	Kaizen-Gedanken realisieren .....	187
6.6	Wissensmanagement einführen .....	192
<b>7</b>	<b>Erfolg überwachen und sichern .....</b>	<b>199</b>
<b>8</b>	<b>Empfehlung .....</b>	<b>207</b>
<b>9</b>	<b>Gedanken zum Schluss .....</b>	<b>209</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>211</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>219</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>223</b>
	<b>Index .....</b>	<b>225</b>
	<b>Autoren .....</b>	<b>229</b>