

## **Inhaltsverzeichnis**

**Seite**

1. Geschichte des Bankenmarktes in Chicago	2
2. Lernen, dem Kunden zuzuhören	6
3. Qualitätsmessung	16
4. Mitarbeiter sind auch Kunden	19
5. Implementierung der Qualität bei der Übernahme von Kreditinstituten	26
6. Wann ist man am Ziel?	32
7. Ratschläge zur Qualität als Erfolgsfaktor	32
 Anhang:	
A. Einsatz von Charts zur Qualitätsmessung	34
B. Wie man mit der Messung beginnt	35
C. Die 25 wichtigsten Leistungsmerkmale	37
D. Aufzeichnungen eines Secret Shoppers	39
E. Wie First Chicago die Qualität des Telefonservices verbesserte - und warum es zwei Jahre dauerte	41