

Inhalt

Danksagungen	XI
1. Einführung	1
2. Die Bedürfnisse des Kunden verstehen	18
3. Kundenorientiert werden	38
4. Die Spezifikation von Dienstleistung und Dienstleistungserbringung	56
5. Die Einbindung der Mitarbeiter	78
6. Auswahl und Training der Mitarbeiter	96
7. Zulieferer	117
8. Warteschlangen und Ablaufpläne	135
9. Computer: Technologie der Dienstleistungsindustrie	151
10. Der Prozeß der Dienstleistungserbringung	173
11. Qualitätssicherungssysteme	194
12. Stetige Verbesserung	215
13. Messung von Qualitätskosten und Qualitätsmaßnahmen	244
14. Die Implementierung von Total Service Quality	265
Anhang: Musterfragebögen	285
Bibliographie	304
Sachwortverzeichnis	309

Diagramme und Fallstudien

Im Buch wurden Diagramme und Fallstudien verwendet, die zum Großteil aus der Arbeitspraxis irischer Unternehmen stammen. Aus praktischen Gründen stehen sie nicht unbedingt in Bezug zum Inhalt der Kapitel, in denen sie abgedruckt werden.

Aktionsteams für Qualitätsinitiativen (Bank of Ireland)	226
Auswertung des Kunden-Feedbacks (ESB)	44–45
Checkliste zur Einführung neuer Mitarbeiter (Educational Co)	82
Der Prozeß der Verbesserung (Northern Telecom)	254
Der Service Quality-Kreislauf	32
Diagramm Ursache und Wirkung	235
Die Implementierung von TQM (Telecom Éireann)	239–43
Die sieben Problemlösungswerkzeuge	233
Dokumentation eines Verfahrens (IQA)	202–03
Entwicklung einer Qualitätskultur (Aer Lingus)	279
Flußdiagramm oder Qualitätsplan (Patterson, Kempster & Shortall)	61
Fünf Lücken zwischen guter und ausgezeichneter Dienstleistung	181
Geschichte des Computers	157
Hierarchie der Qualitätsdokumentation	210
Inhalt des Qualitätshandbuchs (Patrick Casey)	196
Kalkulation der Kosten mangelhafter Dienstleistungen (Bank One)	122
Kundenbetreuungsprogramm (Texaco)	137
Kunden-Roundtables (Bank of Ireland)	27–28
Kundenserviceplan (Microprint)	72

Mitarbeiterbeurteilung (A. K. O'Hare)	109
Organisationsschemata von Unternehmen	68–69
Qualitätsvergleich verschiedener Produkte	21–23
Six Sigma-Qualitätskonzept (IBM)	245–46
Stichproben	130–31
System zur Beschwerdebehandlung(VHI)	66–67
Tabellenkalkulationsprogramm	168
Training im Qualitätshandbuch (Educational Co)	100–01
Umsetzung eines Qualitätssystems (American Express)	190–91
Verbesserung der Qualitätsethik (Ulster Bank)	158
Verwendung des Telefons	188