

Die Quintessenz.....	7
Vorwort: Stottere ich – oder hört die Kellnerin schlecht?.....	9
Ich lebe nicht irgendwo – ich lebe in der Stadt	9
In meinem Bus bin ich das Gesetz	9
Findet der Chef gar nicht so witzig	10
Blaue Cordhosen – wie absurd	11
Ist nichts mit Lachen am Abend.....	12
 1. König Kunde als Bittsteller	 13
Der Dienst am Kunden ist Mangelware	13
Was Qualität ist, bestimmt der Kunde	15
Qualität beginnt im Kopf	16
Amerikanisches Business Reengineering oder japanische Muda?....	17
 2. Bessere Prozesse, motiviertere Mitarbeiter, zufriedenere Kunden.....	 19
Woher – für wen – wohin?	19
Das Qualitätsmanagement-Handbuch	23
Die Verfahrensanweisungen.....	25
Die Einleitung	26
Die Aufbauorganisation	29
Der Führungsprozeß.....	36

Die Kernprozesse	44
Der Marketingprozeß	52
Der Geschäftsprozeß	68
Der Vertriebsprozeß	70
Der Dienstleistungsprozeß	79
Der Einkaufsprozeß	82
Die Qualitätssicherungselemente	86
Der Verbesserungsprozeß	94
Die Stützelemente	116
 3. Die Selbsteinschätzung	 137
Stärken und Schwächen	137
Checklisten zur Selbsteinschätzung	137
 4. Die Einführung	 149
Barrieren abbauen	149
Mit Nachdruck und Augenmaß	151
Die Zeitdauer	156
Das Audit	157
 5. Das Zertifikat	 163
Ein Zertifikat ist keine Garantieurkunde	163
... aber ein gutes Geschäft für die Zertifizierer!	164
Partnerwahl – wer ist der Richtige?	167
Vier Vertragsabschnitte zum Zertifikat	169
 Literatur zu DIN ISO 9000	 172