

Inhalt

Vorwort	7
Japans kontinuierlicher Lernprozeß	12
Die kundenfeindliche Gesellschaft	17
Deutschland ist der Meister in Kundenfeindlichkeit	17
Ladenschlußzeiten als unveränderliches Grundgesetz?	21
Unfreundlichkeit als Norm	30
Spannungsdreieck Preis, Qualität und Dienstleistung	40
Kundenfeindlichkeit, wohin man schaut	50
Die Ursachen der Kundenfeindlichkeit	73
Der neue Kunde	91
Der Weg zum neuen Kunden	102
Wohlstand durch Eigeninitiative	102
Wohlstand durch Kundenorientierung	115
Wohlstand durch Dienstleistungen	133
Erfolgsstrategien in der Dienstleistungsgesellschaft	153
Ideen und Erfolge in Japan und Deutschland	153
Märkte der Zukunft	162

Kundenbegeisterung und bessere Dienstleistungen durch JIT-Kaizen	187
Die fünf »S« als Basis der Erneuerung	188
Visuelles Management schafft Problembewußtsein	192
Dienstleistungen und Kundenorientierung brauchen multi- funktionale Mitarbeiter	194
Büroarbeit vereinfachen	195
Hinweise für das Management	209
 Sachregister	 216