
Inhalt

1	Die Dienstleistungsbranche	1
1.1	Was ist eine Dienstleistung?	1
2	Die Qualität in der Dienstleistungsbranche	25
2.1	Kann man Qualität definieren?	25
2.1.1	Die Qualität in der Dienstleistungsbranche	29
2.2	Die erbrachte Dienstleistung: das „Was“ und das „Wie“	33
2.2.1	Die Merkmale der erbrachten Dienstleistung	34
2.3	Die wahrgenommene Dienstleistung	37
2.3.1	Die WahrnehmungsfILTER	38
2.4	Die Wünsche des Konsumenten	41
2.5	Die erwartete Dienstleistung	43
2.5.1	Die Determinanten der erwarteten Dienstleistung	45
2.6	Die wahrgenommene Qualität	48
2.7	Ein angemessener Service	50
2.8	Die Dienstleistung in Industrieunternehmen	52
3	Die Planung der Kundenzufriedenheit	62
3.1	Ein Modell für die Planung der Kundenzufriedenheit	62
3.2	Erste Phase: Analyse des Umfeldes eines Unternehmens	63
3.2.1	Der Umfang der Nachfrage	64
3.2.2	Die lokale Kultur	67
3.3	Zweite Phase: die Wahl der Wettbewerbsstrategie	68
3.3.1	Die Differenzierung des Dienstleistungsprozesses	70

3.3.2	Die Differenzierung des Ergebnisses	72
3.3.3	Die Klassifizierung der möglichen Wettbewerbsstrategien ...	74
3.4	Dritte Phase: die Definition der Dienstleistung	75
3.4.1	Definition der Variabilität einer Dienstleistung	78
3.5	Vierte Phase: Die Definition der Erwartungen	82
3.5.1	Die Einzelanalyse nach dem Fischgrättdiagramm	85
4	Die Kundenzufriedenheit	89
4.1	Kundenzufriedenheit erzeugt Gewinn	89
4.2	Wo sind Schritte zur Qualitätsförderung erforderlich?	96
4.3	Die materielle Ausstattung	97
4.4	Die Teilnahme der Kunden	100
4.4.1	Die Nachfrage	100
4.4.2	Das Verhalten der Kunden	102
4.4.3	Die Einbeziehung des Kunden	103
4.5	Das Personalmanagement	108
4.5.1	Die organisatorische Struktur	108
4.5.2	Das Verhaltensmuster	114
4.5.3	Die Anpassungsfähigkeit	118
4.5.4	Kontrolle und Überprüfung	122
4.5.5	Die Leitung des Personals in der Praxis	123
4.6	Das Recoverymanagement	126
5	Die Erfassung der Kundenzufriedenheit	132
5.1	Was soll erfaßt werden?	132
5.2	Die „Critical-Incident-Technik“	134
5.2.1	Die Critical-Incident-Technik in der Praxis	136
5.3	Das Problem-Detection-System	142
5.3.1	Das Problem-Detection-System in der Praxis	146
5.4	Die Methode PIMS	148
5.4.1	Die Methode PIMS in der Praxis	149
5.5	Die Methode Servqual (Service Quality)	152
5.5.1	Die Methode Servqual in der Praxis	156
5.6	Der Customer Satisfaction Survey	157
5.6.1	Der Customer Satisfaction Survey in der Praxis	160

6	Die Kundenzufriedenheit in der Praxis	167	/
6.1	Vom Projekt zur Praxis	167	
6.2	Die Fehler in der Analysephase	171	
6.3	Die Fehler in der Planungsphase	173	
6.4	Die Fehler in der Umsetzungsphase	178	
6.5	Die Fehler in der Kontrollphase	181	
7	Qualität und das ISO 9000 Zertifikat	184	/
7.1	ISO 9000: das Qualitätszertifikat	186	
7.2	Die Basis eines Qualitätssystems	187	
8	Die Kontrollliste für einen optimalen Service	195	
8.1	Die Check-Liste der Qualität	195	
Literatur		203	
Sachverzeichnis		205	