

(Mobile pdf) Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden

# Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden

Von Manfred Bruhn

DOC | \*audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

Produktinformation -Verkaufsrank: #2305260 in BcherVerffentlicht am: 1996-12-03Abmessungen: .0 x .0b x .0l, .0 Pfund Einband: Gebundene Ausgabe401 Seiten | File size: 62.Mb

Von Manfred Bruhn : Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Grundlagen, Konzepte, Methoden:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen28 von 29 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich.

exzellente Basis für den Aufbau eines systematischen Qualitätsmanagements. Von Franz Trauth. Das Standardwerk erscheint seit 1995 in der nunmehr 6., wiederum bearbeiteten und erweiterten Auflage und bietet eine hervorragende Grundlage für die strategische Konzeption und Implementierung des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen. Die didaktisch gute Aufbereitung und zahlreiche Beispiele erleichtern die Verarbeitung der Materialien. Der Autor reklamiert für sein Buch vermutlich zu Recht, einen "vollständigen Überblick über den State of the Art" zum Qualitätsmanagement für Dienstleistungen zu liefern. Der Text ist in fünf Themenblöcke gegliedert: 1. Begriffliche, theoretische und konzeptionelle Grundlagen des QM (3-80) 2. Analyse (83-190) 3. Planung und Steuerung (193-340) 4. Umsetzung (343-420) 5. Kontrolle (423-505). Der Autor beschreibt den klassischen Managementprozess, betrachtet dabei aber nicht nur die Innensicht des Unternehmens auf die bereit gestellte Dienstleistung, sondern auch die Sicht von außen, nämlich die "Kundenerwartungen". Er interpretiert diese als zentrale Steuerungsgröße des Qualitätsmanagements und beschäftigt sich eingehend mit der Gestaltung eines systematischen Erwartungsmanagements (insbes. 227-246). In der Zusammenfassung (507-515) empfiehlt der Autor - nach Erarbeitung der sachlogischen Zusammenhänge (3-505) - ein pragmatisches Vorgehen und beschreibt zehn Schritte zu erfolgreichem Qualitätsmanagement: (1) Definition der Dienstleistungsqualität (2) Messung der Dienstleistungsqualität (3) Einbindung des Topmanagements (4) Interne Kommunikation der Qualitätsoffensive (5) Bestimmung der Kundenerwartungen (6) Festlegung der Qualitätsmerkmale (7) Interne Kommunikation der Qualitätsziele (8) Initiierung von Qualitätsmaßnahmen (9) Kommunikation der Qualitätsstrategie nach außen (10) Prüfung der Wirtschaftlichkeit. Mit diesem Vorgehen werden die für den Aufbau eines systematischen QM zentralen Aspekte berücksichtigt. 31 von 45 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Alles, was man über Dienstleistungsmarketing wissen muss. Von Ein Kunde. In dem Buch werden alle Grundlagen, die für das Verständnis des Dienstleistungsmarketing wichtig sind, ausführlich beschrieben. Konzepte und Methoden zur Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen werden mindestens ebenso umfangreich behandelt, so dass dieses Buch nicht nur für Theoretiker, sondern auch für Praktiker sehr empfehlenswert ist. Obwohl das Dienstleistungsmarketing zu den größten Sektoren in den Industrieländern gehört, ist das Werk von Manfred Bruhn eines der wenigen Bücher, das sich exzellent mit diesem Thema beschäftigt. Im Gegensatz zur gängigen Marketing-Literatur, die sich mit den 4 P's beschäftigt, werden wesentlich mehr Schnittstellen behandelt, die für das Dienstleistungsmarketing von entscheidender Bedeutung sind. Ob Kundenorientierung, Mitarbeiterzufriedenheit, Qualitätshandbücher oder Messmethoden zur Evaluation von Kundenzufriedenheit- und Kundenbindung, kein Bereich wird von Manfred Bruhn ausgelassen. 4 von 8 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. Standardtitel zum Qualitätsmanagement, nicht zum Marketing! Von Hans-Dieter Zollondz. Da ein Rezensent hier auf dieser Seite zu diesem Buch Stellung nimmt, indem er von Dienstleistungsmarketing spricht, muss darauf hingewiesen werden, dass es bei dem Buch von Manfred Bruhn um das Qualitätsmanagement von Dienstleistungen geht. Zum Dienstleistungsmarketing bestehen natürlich v.a. über das operative Marketing (Produktpolitik) Verbindungen, dennoch ist das QM für Dienstleistungen etwas völlig anderes als das Marketing für Dienstleistungen.

Pressestimmen. Das Buch zeigt die Handschrift des ausgewiesenen Marketingfachmanns mit großer didaktischer Erfahrung. Bei aller Exaktheit der Darstellung liest es sich gut. Einprägsame Bilder ergänzen den Text. Besonders dankenswert: An jeder Seite finden sich den Inhalt skizzierende Notizen. Das erleichtert die Übersicht. Ein empfehlenswerter Text. (Prof. Dr. rer. nat. Dr. oec. h.c. Walter Masing in: Qualität und Zuverlässigkeit) "...kompakt geschrieben, didaktisch sehr gut konzipiert und hat einen hohen Informationswert. ... besitzt ... alle wünschenswerten Voraussetzungen, ein vielbenutztes Arbeitsbuch für all diejenigen zu werden, die sich mit der Umsetzung eines Qualitätsmanagements in ihrem Unternehmen systematisch auseinandersetzen. ..."

(Managerseminar) Kurzbeschreibung. Die Qualität von Dienstleistungen erhöhen - das ist das Anliegen dieses Buches, das bereits in kürzester Zeit in der 2. Auflage erscheint. Der Autor, ein renommierter Marketingfachmann, setzt sich mit dem Dienstleistungsbegriff auseinander, er diskutiert die Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität und erörtert Fragen der Organisation und Implementierung des Qualitätsmanagements sowie der Zertifizierung von Dienstleistungen. In Ergänzung zur 1. Auflage werden Fragen der Wirtschaftlichkeit ausführlicher behandelt, zusätzliche Meanstze werden ebenso vorgestellt wie Qualitätsauszeichnungen und Zufriedenheitsbarometer. Zahlreiche Beispiele und weit über 100 Abbildungen runden das Buch ab. Buchrückseite. Qualität ist auch für Dienstleistungsunternehmen ein zentraler Erfolgsfaktor. So will dieses Buch, das bereits nach wenigen Monaten in der 2. Auflage erscheint, Hilfestellungen zur Erhöhung der Dienstleistungsqualität bieten. Der Autor diskutiert die Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität und erörtert Fragen der Implementierung des Qualitätsmanagements sowie der Zertifizierung von Dienstleistungen. In Erweiterung der 1. Auflage werden Fragen der Wirtschaftlichkeit des Qualitätsmanagements vertieft sowie neue Meanstze der Dienstleistungsqualität, Qualitätsauszeichnungen und nationale Zufriedenheitsbarometer vorgestellt. Um der notwendigen Vernetzung einzelner Maßnahmen im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems Rechnung zu tragen, wird schließlich ein integriertes Qualitätsmanagementkonzept

entwickelt. Zahlreiche Beispiele und weit über 100 Abbildungen runden das Buch ab.