

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich Assessment - Sicherung - Entwicklung

Internet-Adresse:

www.symposion.de/qualitaetsmanagement/

Herausgegeben von

W. HANSEN, G. F. KAMISKE

Mit Beiträgen von

M. BRUHN, H. DREWING, W. EVERSHEIM, K. FISCHER,
G. HERTEL, U. HOETH, CHR. JASCHINSKI, H. LUCZAK,
A. REDDEMANN, W. SEIDEL, B. STAUSS



Symposion

Qualitätsmanagement im Dienstleistungsbereich

Assessment - Sicherung - Entwicklung

Messung der Anforderungen an die Dienstleistungsqualität MANFRED BRUHN.....	7
Techniken und Methoden zur Sicherung und Förderung der Dienstleistungsqualität MANFRED BRUHN.....	45
Qualitätsorientierte Dienstleistungsentwicklung WALTER EVERSHEIM, CHRISTOPH JASCHINSKI, ANDREAS REDDEMANN.....	83
Dienstleistungs-Assessment mit ServAs HOLGER LUCZAK, ULRIKE HOETH.....	109
Beschwerdemanagement: Personalpolitische Konsequenzen für Dienstleistungsunternehmen WOLFGANG SEIDEL, BERND STAUSS.....	131
QM bei einem Dienstleistungsunternehmen des freien Kraftfahrzeugteilemarkt HOLGER DREWING.....	143