

*James L. Heskett,
W. Earl Sasser, Jr.,
Christopher W. L. Hart*

Bahnbrechender Service

*Standards für den
Wettbewerb von morgen*

*Aus dem Englischen
von Karin Hansen-Vinçon*

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	42.903
Abstell-Nr. :	A 28/1960
Sachgebiete:	5.1
	513

00258 432

**Campus Verlag
Frankfurt/New York**

Inhalt

Vorwort	7
Danksagung	12
✓ 1. Wie man im Dienstleistungssektor den Durchbruch erzielt	15
2. Wie man eine Unternehmensvision entwickelt	35
✓ 3. Wie man sich treue Kunden schafft	48
✓ 4. Wie man sein Dienstleistungsangebot schwerpunktmäßig ausrichtet und positioniert	67
5. Wie man die wahren Kosten und den Nutzen von Dienstleistungsquali- tät ermittelt	97
6. Wie man Instrumente entwickelt, um den Kunden vollkommen zufriedenzustellen	114
7. Was man tun kann, um Qualität und Produktivität zu steigern	143
8. Die Steuerung von Angebot und Nachfrage	168
9. Das Management von Netzwerken	196
10. Wie man die Informationstechnologie lenkt	213
11. Wie man seine Mitarbeiter mobilisiert	237
12. Wie man die Arbeit organisiert	259
13. Zukunftsperspektiven für den Dienstleistungssektor	289
14. Wie man den Durchbruch realisiert	313
Anmerkungen	334
Literatur	346
Register	347