

Fritz Forrer · Marcel Schöni · Christian Schepers

Dienstleistungs- qualität

**Mit knappen Ressourcen
Dienstleistungsqualität sicher steuern**

Versus · Zürich

Inhaltsverzeichnis

Dienstleistungsqualität im Überblick

Dienstleistungsqualität – Voraussetzungen und Phasen	12
1 Plan – Planen	16
1.1 Welche Ziele sollen erreicht werden?	16
1.2 Mit welchem Qualitätsmanagementsystem sollen die Ziele erreicht werden?	18
1.3 Wer ist für Dienstleistungsqualität verantwortlich?	19
1.4 Wie planen Sie das Vorgehen?	20
2 Do – Durchführen	24
2.1 Wie setzen Sie Dienstleistungsqualität konsequent um? ...	24
2.2 Welches Vorgehen führt zu schlanken Prozessen?	26
2.3 Wieviel Rücksichtnahme auf situative Gegebenheiten ist zielführend?	27
2.4 Wie erreichen Sie eine maximale Verankerung der Dienstleistungsqualität bei den Mitarbeitenden?	30
3 Check – Überprüfen	32
3.1 Messen – warum überhaupt?	32
3.2 Was ist beim Definieren von Kennzahlen zu berücksichtigen?	33
3.3 Wie sind Kennzahlen zu konstruieren?	36
3.4 Was ist vorzukehren, damit Kennzahlen zielführend integriert sind?	36
4 Act – Verbessern	38