



Inhaltsverzeichnis

Franz J. Brunner

Qualität im Service

Wege zur besseren Dienstleistung

Herausgegeben von Franz J. Brunner

ISBN: 978-3-446-42241-4

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42241-4>

sowie im Buchhandel.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
1 Grundlagen des Dienstes am Kunden	1
1.1 Kundenbeziehung	3
1.2 Der Kunde als direkter Partner	3
1.3 Mitarbeiterorientierung im Service	3
1.4 Die Dienstleistungscharakteristika	4
1.4.1 Immaterialität der angebotenen Leistung	5
1.4.2 Integration des Kunden	5
1.4.3 Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum	5
1.5 Das Dienstleistungsspektrum	5
1.6 Anforderungen und Produktmerkmale	8
1.7 Kontaktqualität, das entscheidende Merkmal einer Dienstleistung	10
2 Kundenorientierung	13
2.1 Kundenbezogener Qualitätsbegriff	15
2.2 Notwendigkeit der Kundenorientierung	15
2.2.1 Kundenorientierung im Dienstleistungsbereich	16
2.3 Kundenzufriedenheit	17
2.4 Das KANO-Modell	18
2.5 Kundenzufriedenheitsmessungen zur Beurteilung der Dienstleistungsqualität	19
2.5.1 Kundendienstfragebogen (Beispiel)	24
2.5.2 Service-Qualitäts-Barometer SQB	26
2.5.3 Qualitätskennzahlensysteme	26
3 Dienstleistungsqualität	27
3.1 Einführung zur Dienstleistungs- und Servicequalität	29
3.2 Qualitätsmanagement für Dienstleistungen	29
3.3 Qualitätsplanung, Lenkung und Prüfung	32
3.4 Service Engineering: Entwicklung einer neuen Dienstleistung	33
3.4.1 Das GD3-Konzept	34
3.5 Das Lücken- oder Gap-Modell der Dienstleistungsqualität	36

3.6	Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität	38
3.7	Fehlervermeidung und -behebung	40
4	Qualitätstechnik im Servicesektor	43
4.1	Methodenauswahl und Anwendung	45
4.2	Einsatz der Dienstleistungstechniken D7	46
4.2.1	Dienstleistungsaufgaben	47
4.2.2	Auswahl der Techniken D7	48
4.3	Vignetten-Technik	49
4.3.1	Beschreibung	49
4.3.2	Vorgehensweise	49
4.4	Service-Blueprint	51
4.4.1	Beschreibung	51
4.4.2	Vorgehensweise	52
4.5	Sequentielle Ereignis Methode SEM	53
4.5.1	Beschreibung	53
4.5.2	Vorgehensweise	53
4.6	ServQual: Qualitätsmessung mit Hilfe von Rating-Skalen	56
4.6.1	Beschreibung	56
4.6.2	Vorgehensweise	57
4.7	Beschwerdemanagement	61
4.7.1	Beschreibung	61
4.7.2	Vorgehensweise	62
4.8	Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen FRAP	64
4.8.1	Beschreibung	64
4.8.2	Vorgehensweise	65
4.8.3	Umsetzung	66
4.9	Service-QFD und Service-FMEA	67
4.9.1	Quality Function Deployment QFD	67
4.9.2	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse FMEA	69
4.10	Ergänzende Qualitätstechniken	71
4.10.1	Die sieben elementaren Qualitätswerkzeuge Q7	71
4.10.2	Die sieben Managementwerkzeuge M7	73
4.10.3	Der PDCA-Zyklus der ständigen Verbesserung	74
4.10.4	Das fünffache Warum – 5W	75
4.10.5	Qualitätszirkel QC	76
4.10.6	Das 5S-Programm für Ordnung, Sauberkeit und Disziplin	78

4.10.7 Poka Yoke – Fehlhandlungsvermeidung	79
4.10.8 Six Sigma Verbesserungsmethodik	79
5 Managementsysteme	81
5.1 Managementsysteme	83
5.2 Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000-2008ff	83
5.3 EFQM-Modell für Excellence	86
5.3.1 RADAR-Logik als Bewertungsmodell	87
5.3.2 EFQM-Excellence 2010	88
5.3.3 Vergleichender Überblick ISO 9000 – EFQM-Modell.....	89
5.4 Integrierte Managementsysteme.....	90
5.4.1 Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2004.....	90
5.4.2 Sicherheits- und Risikomanagement	90
6 Servicestrategien.....	93
6.1 Aufgabenbereiche des Service- und Dienstleistungsmanagements.....	95
6.2 Servicemanagement	95
6.3 Customer Relationship Management CRM.....	97
6.4 Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenrückgewinnung.....	98
6.4.1 Kundengewinnung	98
6.4.2 Kundenbindung.....	98
6.4.3 Kundenrückgewinnung	101
6.5 Beschwerden- und Reklamationsmanagement – Chance, nicht Last.	103
6.5.1 Beschwerden als Chance	103
6.5.2 Organisation der Beschwerdewege und der Bearbeitung	104
6.6 Kennzahlen im Dienstleistungssektor	105
6.7 Balanced Scorecard: Hilfe bei der Strategieumsetzung.....	107
6.8 Lean Servicemanagement	109
6.9 Kundenservice- oder Call-Center.....	111
6.9.1 Automatic Call Distribution ACD	111
6.9.2 Interaktive Voice Response IVR	111
6.9.3 Computer Telephone Integration CTI	111
6.10 Haftung für fehlerhafte Dienstleistung.....	112
6.10.1 Abschluss und Abwicklung eines Dienstleistungsvertrages ...	112
6.10.2 Störungen bei der Dienstleistungserbringung.....	112
6.10.3 Außervertragliche Haftung	113
6.10.4 Produktbezogene Dienstleistungen	113

7 Industriedienstleistungen	115
7.1 Das industrielle Dienstleistungsspektrum	117
7.2 After Sales Service – Kundendienst	117
7.2.1 Der After Sales Prozess	117
7.2.2 Servicequalität	119
7.2.3 Zuverlässigkeit von Produkt und Service.....	120
7.2.4 Die Serviceleistung	120
7.2.5 Garantieabwicklung durch den Kundendienst	122
7.2.6 Lebensdauerdatenerfassung und Life Cycle Cost Analyse LCCA	124
7.2.7 Servicenetzwerke	125
7.3 Dienstleistungsangebote der Industrie.....	125
7.3.1 Industrie als Finanzdienstleister	125
7.3.2 Industrie als Anbieter weiterentwickelter, interner Dienstleistungen	126
7.3.3 Industrie als Betreiber produktnaher Dienstleistungsbereiche.....	126
7.3.4 Umkehr der Diversifikation.....	127
7.4 Outsourcing, externe Industriedienstleistungen.....	127
7.4.1 Messdienstleister	128
7.4.2 Instandhaltungsdienstleister	129
7.4.3 Transport- und Logistikdienstleister	129
7.4.4 Informationstechnologie; IT-Dienstleister	129
8 Initiativen zur Serviceverbesserung	131
8.1 Wettbewerbe	133
8.1.1 Wettbewerb Deutschlands Kundenchampion	133
8.1.2 Qualitätspreise	133
8.1.3 Deutsches Excellence Forum	133
8.2 Hilfe für Kunden	133
8.2.1 Bürgerdienste	133
8.2.2 HELP-TV	133
8.2.3 Kundenforen	134
8.2.4 Fehlermeldesystem CIRS in Krankenanstalten	134
8.3 Servicetests.....	134
8.3.1 Autowerkstätten tests	134
8.3.2 Restaurantführer	134

8.4	Ranking	135
8.4.1	Internationales Universitätsranking.....	135
8.4.2	Internationales Flughafenranking.....	135
9	Entwicklungstendenzen	137
9.1	Dienstleistungsforschung	139
9.1.1	Service Science Management, Engineering and Design SSMED	139
9.1.2	Impulsgeber moderne Technologien	140
9.2	Öko-Service	140
9.3	Dienstleistungen in der EU.....	141
	Glossar	143
	Literaturverzeichnis.....	147
	Abbildungsverzeichnis	149
	Stichwortverzeichnis	153
	Autorenprofil.....	157