



Kundenzufriedenheit

 **Download**

 **Online Lesen**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Kundenzufriedenheit

Hermann Simon

Kundenzufriedenheit Hermann Simon

 [Download Kundenzufriedenheit ...pdf](#)

 [Online lesen Kundenzufriedenheit ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Kundenzufriedenheit Hermann Simon

536 Seiten

Kurzbeschreibung

Langfristig resultiert der Erfolg eines Unternehmens aus der überlegenen Qualität seiner Produkte oder Dienstleistungen gegenüber dem Wettbewerb. Viele Unternehmensleistungen meinen freilich noch immer, Qualität lasse sich vor allem durch strenge Kontrollen gewährleisten. Falsch - der wirkungsvollere Ansatz besteht darin, Qualität von vorn herein, vom Entwurfsstadium an, konsequent in die Produkte einzubauen. Die Japaner haben das beispielhaft vorexerziert. Für die Aufgabe Qualitätssicherung nahmen sie nicht nur die Fertigung, sondern das ganze Unternehmen in die Pflicht - vom Marketingbereich über F&E, Beschaffung und Fertigung bis zum Kundendienst. Kernstück dieses radikalen Qualitätsdenkens bildet die Einsicht, daß Produktqualität zwar auch objektiv gemessen werden kann, letztlich aber der Kunden über Produktakzeptanz und mithin Markterfolg entscheidet. Daher wurde unbedingte Kundenorientierung die Grundlage japanischer Qualitätsanalysen. Eine besonders ausgefeilte Technik der Qualitätssicherung stellt "Quality Function Deployment" (QFD) dar: Über eine Kette von Tabellen und Diagrammen werden hierbei Qualitätseinschätzungen der Kunden gezielt in Produkteigenschaften und diese wiederum in bestimmte Anforderungen an Produktion und Montage übertragen. Digital Equipment, Hewlett-Packard, AT&T sowie ITT haben damit begonnen, Ford und General Motors verwenden es bereits - allein bei Ford gibt es inzwischen mehr als 50 Anwendungsfelder. Gemeint ist das grundlegende Managementinstrument zur Qualitätssicherung, die Technik des "House of Quality," bekannt geworden unter der Bezeichnung Quality Function Deployment (QFD). Sie wurde erstmals 1972 auf der Werft von Mitsubishi Heavy Industries in Kobe praktiziert. Toyota und seine Zulieferer haben sie dann auf vielfältige Weise weiterentwickelt. Über den Autor und weitere Mitwirkende

Dr. Christian Homburg ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Marketing I an der Universität Mannheim. Außerdem ist er Direktor des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung (IMU) und leitet die weltweit tätige Managementberatung Professor Homburg & Partner GmbH. Er ist Herausgeber und Autor mehrerer Werke und gefragter Referent auf Kongressen.

Download and Read Online Kundenzufriedenheit Hermann Simon #XJ0TFG8L65C

Lesen Sie Kundenzufriedenheit von Hermann Simon für online ebook Kundenzufriedenheit von Hermann Simon Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Kundenzufriedenheit von Hermann Simon Bücher online zu lesen. Online Kundenzufriedenheit von Hermann Simon ebook PDF herunterladen Kundenzufriedenheit von Hermann Simon Doc Kundenzufriedenheit von Hermann Simon Mobipocket Kundenzufriedenheit von Hermann Simon EPub