

Servicequalität

Konzepte und Instrumente für eine perfekte Dienstleistung

von
Prof. Dr. Manfred Bruhn

Prof. Dr. Manfred Bruhn ist Inhaber des Lehrstuhls für Marketing und Unternehmensführung an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Basel und Honorarprofessor an der TU München.

1. Auflage

Servicequalität – Bruhn

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Beck-Wirtschaftsberater im dtv



Verlag C.H. Beck München 2013

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 64249 4

Sachverzeichnis

A

- Ablauf der Zertifizierung 223
- Absoluter Qualitätsansatz 24
- Analysephase 53
- Anforderungen an die Dienstleistungsqualität 26
- Ansätze, Problemorientierte 95
- Aufgaben 125
- Augenblicke der Wahrheit 90

B

- Balkendiagramme 249
- Bausteine 36
- Begriff des Qualitätsmanagementsystems 44
- Begriff Qualitätscontrolling 242
- Begutachtungsprozess
 - dezentralen 117
 - zentralen 117
- Benchmarking 106, 131
 - externes 131
 - internes 131
- Beschwerdeanalyse
 - qualitative 98
 - quantitative 98
- Beschwerdeanalysen 98
- Beschwerdeannahme 166
- Beschwerdebarrieren 99
- Beschwerdebearbeitung 168
- Beschwerdekanäle 99

- Beschwerdekultur 100
- Beschwerdemanagement 164
- Beschwerdemanagementsystem 165
- Beschwerden 98
 - Definition 98
- Beschwerdereaktion 169
- Beschwerdestimulierung 166
- Beschwerdeverarbeitung 169
- Betriebliches Vorschlagswesen 115, 131
- Bezugsebenen von Kultur 206
- Blueprint 88
- Brainstorming 112

C

- charakteristische Merkmale 18
- charakteristische Merkmale von Dienstleistungsunternehmen 14
- Checkliste 157
- Co-Producing 14
- Complaint Ownership 100, 167
- Conjoint-Analyse 79
- Controlling 242
- Corporate Blogs 104
- Critical Incident-Technik 90
- Critical Quality Characteristics 82
- Customer Interaction Center 200

Customer Satisfaction Tracking
Systems 163

D

Data Warehouse 199

Deckungsbeitragsrechnun-
gen 273

definieren 44

definiert 35, 45, 210

Definition 27

Definition von Dienstleistun-
gen 21

Denken in der Service-Gewinn-
Kette 10

dezentralen Begutachtungspro-
zess 117

Dezentralisation 193

Dienstaufsichtskontrollen 156

Dienstleistungen

– charakteristische Merkmale
18

– Definition 21

– Ergebnisorientierung 19

– funktionelle 23

– Gegenstandsorientierte 22

– Informationsverarbeitende
22

– institutionelle 23

– Personenorientierte 21

– Potenzialorientierung 18

– Prozessorientierung 19

– prozessualer Charakter 88

– Systematisierung 21

– Typen 21

– Verstandesstimulierende 22

Dienstleistungsgesellschaft 1

Dienstleistungsqualität 3, 27

– Anforderungen 26

– Definition 27

– Einflussfaktoren 27

– Typen 28

Dienstleistungstests 61

Dienstleistungstypen 21

Dienstleistungsunternehmen,
charakteristische Merkmale
14

Dimensionen 74

direkte und indirekte Fehlerkos-
ten 264

Doppelskala 76

Dummy-Variablen 85

dynamischen Kosten-Nutzen-
Analyse 277

E

Ebenen des Qualitätsmanage-
ments 34

Effektivitätskontrollen 248,
251

– Ziele 251

Effizienzkontrollen 248, 261

EFQM Excellence Award 233

EFQM-Excellence-Modell 234

Eigenbild 160

Einfache Kundenbefragungen
69

Einflussfaktoren der Dienstlei-
stungsqualität 27

Einstellungsmessung 254

Electronic Word of Mouth
(eWOM) 269

Empowerment 100, 139, 198

Entscheidungskompetenzen 197
Ereignisgesteuerte Prozesskette 130
Ereignisorientierte Messansätze 88
Erfahrungseigenschaften 4
erfolgskritische Dimensionen 39
Ergebnisdimension 20
Ergebnisorientierung von Dienstleistungen 19
Ergebnisqualität 27
Erwartungstypen 29
Evoked-Set-Analyse 253
Expertenbeobachtung 60
externe Kommunikation 200
Externe Kooperationen 195
externer Nutzen 268
externes Benchmarking 131

F

fehlende Lagerfähigkeit 14
Fehlerkosten 263
– direkte 264
– externe 264
– indirekte 264
– interne 264
Fehlerkostenrechnung 264
Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA) 109
Fishbone-Analyse 111
Fragebogen 128
Fremdbild 160
Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen 95

Funktionelle Dienstleistungen 23
Funktionen 186
Funktionen des Qualitätscontrolling 242

G

Gegenstandsorientierte Dienstleistungen 22
Grundsätze des Qualitätsmanagement 211

H

Herstellerorientierter Qualitätsansatz 25

I

Immaterialität 6
Implementierung 191
Implementierungsphase 54
Implementierungsvoraussetzungen 192
Importance-Performance-Analysen 69
Importance-Performance-Matrix 69
Informationsfunktion 243
Informationssysteme 150
Informationssystemen 198
Informationsverarbeitende Dienstleistungen 22
Institutionelle Dienstleistungen 23
Instrumente 153

- Instrumente der Personalentwicklung 138
 - Instrumente der Qualitätsmanagementdarlegung 170
 - Instrumente der Qualitätsplanung 125
 - Instrumente des Qualitätsmanagements 49
 - Instrumenten der Qualitätsmanagements 185
 - Integration des externen Faktors 14
 - Internal Customer Satisfaction Tracking Systems 115
 - interne Kommunikation 199
 - interne Nutzen 267
 - Interne Qualitätsmessung 112, 161
 - Interne Servicebarometer 113
 - interne und externe Fehlerkosten 264
 - interne Wissensplattformen 174
 - internen Dienstleistungsqualität 112
 - internen Kundenbefragungen 112
 - internes Benchmarking 131
 - Internet-Kunde-zu-Kunde-Kommunikation 101
 - Internet-Meinungsforen 102
 - Ishikawa-Diagramm 111
- K**
- Kaizen-Konzept 38
 - Kausalanalyse 113
 - Kausalmodell 113
 - Key Performance Indicator 242
 - Kommunikationsnutzen 268
 - Kommunikationssysteme 150, 199
 - Konformitätskosten 264
 - kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) 197
 - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) 38
 - Kontrollfunktion 245
 - Kontrollgrößen 252
 - Kontrollinstrumente 252
 - Kontrollphase 54
 - Konzept der Service-Gewinn-Kette 8
 - Konzept des Total Quality Service 38
 - Koordinationsfunktion 243
 - Kosten der Nicht-Qualität 264
 - Kosten der Zertifizierung 217
 - Kosten des Qualitätsmanagements 262
 - Kosten-Nutzen-Analyse
 - dynamische 277
 - statische 276
 - Kosten-Nutzen-Analysen 261
 - Kosten-Nutzen-Vergleich des Qualitätsmanagements 270
 - Kostenvorteile 3
 - kritischer Ereignisse 90
 - Kundenbarometer 284
 - Kundenbefragungen 69, 128
 - Kundenbindungsnutzen 268
 - Kundeninformationssysteme 151

Kundenkontaktpunkte 89, 131
kundenorientierte Messansätze 58

Kundenorientierter Qualitätsansatz 25

L

Line of Visibility 89

Ludwig-Erhard-Preis 235

M

Magischen Dreieck des Qualitätsmanagements 279

Managementprozess 53

Marktanalysen 151

Merkmalsorientierte Messansätze 68

Messansätze

– ereignisorientierte 88

– kundenorientierte 58

– objektive 60

– subjektive 68

– unternehmensorientierte 106

Mini-Audit 249

Mission 143

Mitarbeiterbefragungen 160

Mitarbeiterbeobachtung 156

Mitarbeiterbeurteilung 157

Mitarbeitergespräche 157

Mitarbeitermotivation 148

Modell 39

Moments of Truth 90

Motive der Zertifizierung 215

Multiattributive Verfahren (SERVQUAL-/SERVPERF-Ansatz) 73

Mystery Shopping 62, 108

N

Nationalen Kundenbarometern 113

Net Promoter Score 258

Netzplantechnik 249

Nichtkonformitätskosten 264

Normstrategien 70

Nutzen des Qualitätsmanagements 266

O

objektive Ansätze 58

operatives Qualitätscontrolling 247

Organisatorische Verankerung 145

P

Pareto-Diagramm 97

Penalty-Faktoren 84 f.

Penalty-Reward-Contrast-Analyse 85

Penalty-Reward-Faktoren-Ansatz 84

Performance-Messungen 241

Personalauswahl 137

Personalentwicklung 138

Personalmanagement 137

Personalmanagementsysteme
 201
 Personenorientierte Dienstleis-
 tungen 21
 Planungsfunktion 244
 Planungsphase 53
 Potenzialdimension 20
 Potenzialorientierung 18
 Potenzialorientierung von
 Dienstleistungen 18
 Potenzialqualität 26
 Präventions- oder Fehlerverhü-
 tungskosten 262
 Private Weblogs 101
 Problemfelder der Zertifizie-
 rung 229
 Problemorientierte Ansätze
 95
 Problemwertindizes 97
 Produktorientierter Qualitäts-
 ansatz 25
 Projektive Techniken 253
 Prozess des Qualitätsmanage-
 ments 51
 Prozessdimension 20
 Prozesskontrolle, Ziele 248
 Prozesskontrollen 247
 Prozessorientierung 19
 Prozessorientierung von
 Dienstleistungen 19
 Prozessqualität 26
 prozessualer Charakter von
 Dienstleistungen 88
 Prüfkosten 262
 Punktbewertungsverfahren
 249

Q

qualitative Beschwerdeanalyse
 98
 Qualitätsansatz
 – absoluter 24
 – herstellerorientierter 25
 – kundenorientierter 25
 – produktorientierter 25
 – wertorientierter 25
 Qualitätsansätze 24
 Qualitätsaudits 179
 qualitätsbezogenen Kosten-
 Kennzahlen 271
 qualitätsbezogenen Kosten-
 Nutzen-Kennzahlen 271
 qualitätsbezogenen Nutzen-
 Kennzahlen 271
 Qualitätscontrolling
 – Begriff 242
 – Definitionen 243
 – Funktionen 242
 – operatives 247
 – strategisches 245
 Qualitätsdefinition 24
 Qualitätsfähigkeitskennzahlen
 270
 Qualitätsgrundsätze 42, 143
 Qualitätskernprozesse 196
 Qualitätskommunikation 178
 Qualitätskosten 262
 Qualitätskultur 35
 Qualitätslenkung 46, 133
 – Aufgaben 133
 – Definition 46
 – Instrumente 133
 Qualitätsmanagement 6

- Ebenen des 34
- Instrumente 49
- Prozess 51
- Qualitätsmanagementdarlegung 47
- Definition 47
- Instrumente 170
- Ziele 170
- Qualitätsmanagementhandbücher 172
- Qualitätsmanagementsystem
 - Definition 44
 - Umsetzung 45
- Qualitätsmessung, interne 112
- Qualitätsoptimierung 30
- Qualitätsorientierte Anreizsysteme 140
- Qualitätsorientierte Kultur 203
- Qualitätsorientierte Strukturen 192
- Qualitätsorientierte Systeme 198
- Qualitätsphilosophie 35, 143
- Qualitätsplan 186
- Qualitätsplanung 45, 125
 - Aufgaben 125
 - Definition 45
 - Instrumente 125, 185
- Qualitätspositionierung 7
- Qualitätspreise 231
 - Definition 231
- Qualitätsprofil 254
- Qualitätsprüfung 47, 153
 - Aufgaben 153
 - Definition 47
 - Instrumente 153
 - Ziele 153

- Qualitätsrendite 273
- Qualitätsstatistiken 176
- Qualitätssupportprozesse 196
- Qualitätszirkel 147
- quantitative Beschwerdeanalyse 98

R

- Recalltest 253
- Recognitionstest 253
- Regelkreis des Qualitätsmanagements 123
- Regelkreises des Qualitätsmanagements 45
- Renditeberechnungen 273
- Reward-Faktoren 84, 86

S

- Schlüsselereignisse 90
- Scoringmodelle 249
- Sequenzielle Ereignismethode 88
- Service Blueprints 130
- Service-Gewinn-Kette
 - Denken in der 10
 - Konzept 8
 - Störfaktoren 11
- Service-Wüste 6
- Servicequalität 2
 - Bedeutung 4
- SERVPERF-Ansatz 78
- SERVQUAL-Ansatz 73
 - Dimensionen 73
- Soziale Netzwerke 102
- Stabstelle 145

Stabstelle für Qualität 147
statischen Kosten-Nutzen-Analyse 276
Steuerungssysteme 201
Störfaktoren 11
Story Telling 88
Strategisches Qualitätscontrolling 245
subjektive Messansätze 58
Subjektive Messansätze 68
Sucheigenschaften 4
Systematisierung von Dienstleistungen 21

T

Testkaufmethoden 162
Total Quality Control 35
Total Quality Management 35
– Bausteine 36
– Definition 35
Total Quality Service
– Dimensionen 39
– Konzept 38
– Modell 39
Typen von Kundenerwartungen 28

U

Überwachungsaudit 227
Umsetzung 45
Uno-Actu-Prinzip 14, 140
Unternehmensebene 206
Unternehmenskultur 203
– Bezugsebenen 206

unternehmensorientierte Messansätze 106
Ursache-Wirkungs-Diagramm 111
utzergenerierter Kommunikation 101

V

Verstandesstimulierende Dienstleistungen 22
Vertrauenseigenschaften 4
Vieraugenprinzip 156
Vignette-Methode 81
Vision 143
Vorbildfunktion 115, 142

W

Web 2.0-Analysen 101
Weiterbildungsmaßnahmen 137
Wertorientierter Qualitätsansatz 25
Wettbewerbsvorteile 2
Wirkungskategorien 252

Z

Zeitdauer der Zertifizierung 215
Zeitvorteile 3
zentralen Begutachtungsprozess 117
Zertifizierung 182, 210, 213
– Definition 210
– Kosten 217

- Motive 215
- Problemfelder 229
- Zeitdauer 215
- Ziel 214
- Zertifizierungsaudit 225
- Zertifizierungsprozess 217
- Ziel der Prozesskontrolle 248
- Ziel von Effektivitätskontrollen 251
- Ziele der Qualitätsmanagementdarlegung 170
- Ziele der Zertifizierung 214
- Zurechnungsproblematik 270