

Inhalt

1	Einleitung	5
1.1	Die moderne Dienstleistungsgesellschaft	5
1.2	Aufbau des Buches	8
2	Grundlagen zur Dienstleistungsqualität	12
2.1	Der Dienstleistungsbegriff	12
2.2	Das Drei-Dimensionen-Modell der Dienstleistung	14
2.3	Der Qualitätsbegriff	16
2.4	Qualitätsmodelle für Dienstleistungen	17
2.4.1	Das Gap-Modell der Dienstleistungsqualität	17
2.4.2	Weitere Qualitätsansätze	20
2.5	Dienstleistung und TQM	22
3	Die Sieben Qualitätstechniken für den Dienstleistungsbereich D7	26
3.1	Einsatzmöglichkeiten der D7	26
3.2	Welche Probleme lassen sich mit den D7 lösen?	27
3.3	Auswahl der Techniken	30
3.4	Vignetten-Technik	31
3.5	Service-Blueprinting	44
3.6	Sequentielle Ereignismethode	57
3.7	Qualitätsmessung mit Hilfe von Rating-Skalen: ServQual	68
3.8	Beschwerdemanagement	82
3.9	Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen	91
3.10	Service-FMEA	100
	Literatur	118