

Inhalt

Ein Wort zu Beginn.....	4
Einschätzungshilfe	6
Schritt 1: Qualität als Erfolgsfaktor nutzen	8
Qualität absichern	9
Qualitätsziele setzen.....	10
Kennwerte bestimmen.....	11
Zielerreichung kontrollieren.....	12
Qualitätsbewusstsein schaffen.....	13
Über Zertifizierung nachdenken.....	15
Schritt 2: Anforderungen definieren	18
Kunden bestimmen	18
Anforderungen ermitteln.....	18
Kundenzufriedenheit ermitteln	22
Schritt 3: Ergebnisse qualitätsbewusst steuern	26
Typische Ursachen vermeiden.....	26
Qualität im Detail sichern.....	26
Planungssitzungen zur Qualitätsverbesserung nutzen	27
Schritt 4: Prozesse qualitätsbewusst gestalten.....	29
Vorteile einer Prozessanalyse nutzen	29
Prozesse näher betrachten.....	30
Schritt 5: Mit Qualitätsproblemen umgehen	34
Fehler einrechnen	34
Probleme ermitteln.....	36
Ursachen analysieren	42
Maßnahmen ergreifen	46
Lernkontrolle.....	51
Fragen zum Verständnis	53
Umsetzungshilfe	55
Literatur	57
Stichwortverzeichnis.....	58
Glossar	60