



Qualitätsmanagement für den Mittelstand

Das Excellence-Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM)

Ladenpreis: 19,90EUR

ISBN: 978-3-937642-07-9

Verlag: Libertas

Erscheinungsdatum: 18.09.2009

Autoren: Moll André, Wender Franziska

WEITERE INFORMATIONEN UND BESTELLUNG

<https://shop.lexisnexis.at/qualitaetsmanagement-fuer-den-mittelstand-9783937642079.html>

Details

Qualität ist für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) eine Voraussetzung, um sich am Markt gegenüber Großunternehmen behaupten zu können. Vorrangiges Ziel von KMU ist dabei stets, die Gunst des Kunden zu gewinnen. Nicht nur im Produktions-, sondern gerade im Dienstleistungsbereich hängt ein Kauf bzw. Vertragsabschluss ganz stark vom einzelnen Mitarbeiter ab, der willens und in der Lage sein muss, dem Kunden einen möglichst hohen Nutzen der verkauften Dienstleistung zu vermitteln. Voraussetzung hierzu ist eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Auf der Grundlage des Qualitätsmodells der European Foundation for Quality Management (EFQM) bietet dieses Buch eine praktische Anleitung, wie die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Unternehmen ermittelt und nachhaltig verbessert werden kann – eines der neun Kriterien des EFQM-Modells. Darüber hinaus sollen Mittelständler ermutigt werden, auch in den anderen Kriterien des Modells nach ähnlichen Mustervorlagen Verbesserungen der Prozesse im Unternehmen herbeizuführen.