

Einsatzmöglichkeiten Des Benchmarking Für Das Qualitätsmanagement Bei Dienstleistungen - Tobias A. Mayr

[DOWNLOAD HERE](#)

Der Anteil von Dienstleistungen an der Bruttowertschöpfung von Industrieländern hat sich in den vergangenen 30 Jahren signifikant erhöht, womit eine steigende Bedeutung des tertiären Sektors, welcher alle Dienstleistungen umfasst, einhergeht. Der zunehmende Wettbewerbsdruck besonders in den klassischen Dienstleistungsbranchen (Bankenwesen und Versicherungen, Tourismusunternehmen, Einzelhandel) u.a. aufgrund der Immaterialität und leichten Imitierbarkeit von Dienstleistungen macht eine Diversifizierung der Leistungen und die ständige Suche nach möglichen Wettbewerbsvorteilen notwendig. Das Unternehmen, welches die effizientesten und effektivsten Prozesse aufweist, sichert sich möglicherweise einen Wettbewerbsvorteil. Oder sind effiziente Prozesse im Endeffekt für einen Wettbewerbsvorteil sogar eher hinderlich, sofern diese sich nicht an den Kundenwünschen orientieren? Insbesondere bei Dienstleistungsunternehmen ist das zentrale Element des Erfolges die Kundenzufriedenheit, da diese die Loyalität des Kunden sichert, die Kosten der Neukundenaquise senkt und letztendlich den Kundenwert erhöht und somit den Erfolg des Unternehmens sichert. Es ist zu prüfen, ob das Benchmarking im Rahmen des Qualitätsmanagement ein erfolgreiches Instrument darstellen kann, wenn die klassische Zielsetzung der Effizienzsteigerung des Benchmarking erweitert wird, um die Elemente, die zur Kundenzufriedenheit führen, um daraus einen Wettbewerbsvorteil zu gewinnen. Im Rahmen dieser Seminararbeit soll erläutert werden was, unter Qualitätsmanagement, Qualität und Benchmarking zu verstehen ist und inwieweit Benchmarking für das Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen einen Wettbewerbsvorteil ermöglichen kann. [...]

Author: Mayr, Tobias A. Publisher: GRIN Verlag
Illustration: N Language: GER Title: Einsatzmöglichkeiten des Benchmarking für das Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen Pages: 00022 (Encrypted PDF) On Sale: 2007-01-01
SKU-13/ISBN: 9783638612623 Category: Business & Economics : Marketing - General

[DOWNLOAD HERE](#)

Similar manuals:

[Rothenburg Upon The River Tauber Middle Frankonia Bavaria Germany Business Sign Restaurant Altes Bruhaus](#)

[BRD Germany Bavaria Upper Bavaria Capitol Of Bavaria Odeons Square Hall Of Generals With Lion And The Theatiner Church Towers Of Theatiner Church](#)

[Munich, DEU, 20. May 2005 - Donnersberger Bridge In Munich, On Right Hand Side Is The General Customs Office Visible.](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Businesspeople And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Ukraine Kiev Place Of Independence Northern Part With Historical Buildings In Sowjet Realism Architecture With Glasdome Of Shopping Center Globus I Businesspeople Tourists Visitors Blue Sky 2004](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 Near Eremit](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand Near Eremitage](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Big Square With Alexander Columnne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand And The Building Of General Staff And The](#)

[White Nights, GUS Russia St Petersburg 300 Years Old Venice Of The North At The Royal Field Memorial For Generalism Alexander Suworow](#)

[Crosswalk With Yellow Car-stop Button And A Businessman Crossing. Paarl - South-Africa](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Symbolic Business People Under Loupe](#)

[Accumulation Of Inflatable Multicolored Swimming Tires In Business For Beach Accessories.](#)

[Morning Mood In The Brussels City Center To The St. Michels St. Michiels Cathedral. Illuminated Business In A Wilhelminian Style Building Before Cathedral In The Blue Morning Light.](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)