

Qualitätsmanagement in Handelsunternehmen

Ein Leitfaden

In über 30 Handelsunternehmen wurden Maßnahmen und Techniken zur Einführung und Umsetzung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems erprobt und die Erfahrungen in diesem Leitfaden zusammengefaßt. Das betrifft Methoden zur Analyse des Ist-Zustandes, die Formulierung des Soll-Zustandes hinsichtlich Qualitätspolitik und -zielen, Führungsaufgaben und -inhalten, den Aufbau qualitätsfördernder Strukturen, die Bereitstellung von Ressourcen und Mitarbeiterpotentialen, die Darstellung der Leistung nach innen und außen, die Beschaffung und Auftragsabwicklung, die Erfassung und Einflußnahme auf die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Geschäftsergebnisse.

In über 30 Handelsunternehmen wurden Maßnahmen und Techniken zur Einführung und Umsetzung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems erprobt und die Erfahrungen in diesem Leitfaden zusammengefaßt. Das betrifft Methoden zur Analyse des Istzustandes, die Formulierung des Sollzustandes hinsichtlich Qualitätspolitik und -ziele, Führungsaufgaben und -inhalte, den Aufbau qualitätsfördernder Strukturen, die Bereitstellung von Ressourcen und Mitarbeiterpotentialen, die Darstellung der Leistung nach innen und außen, die Beschaffung und Auftragsabwicklung, die Erfassung und Einflußnahme auf die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie die Geschäftsergebnisse. Einführend werden Qualitätsmerkmale der Handelsleistung umfassend betrachtet, die Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000 ff. schließen die Ausführungen ab. Marginalien erhöhen die Übersicht, über 140 Bilder und eine Beispielsammlung geben Anregungen für die Handelspraxis.



54,99 €

51,39 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783790810028

Medium: Buch

ISBN: 978-3-7908-1002-8

Verlag: Physica-Verlag HD

Erscheinungstermin: 21.08.1997

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1997

Produktform: Gebunden

Gewicht: 489 g

Seiten: 201

Format (B x H): 160 x 241 mm

