

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Einführung	1
2 Herkunft und Struktur der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit	3
3 Ziele und Anspruch der normativen Dokumente zur Kundenzufriedenheit	5
3.1 Allgemeines	5
3.2 DIN ISO 10001:2008-07, zum Abschnitt 1 des Dokuments	6
3.3 DIN ISO 10002:2010-05, zum Abschnitt 1 des Dokuments	9
3.4 DIN ISO 10003:2008-07, zum Abschnitt 1 des Dokuments	12
3.5 DIN ISO/TS 10004 = DIN SPEC 91234:2011-11, zum Abschnitt 1 des Dokuments	16
3.6 DIN SPEC 77224:2011-07, zum Abschnitt 1 des Dokuments	17
4 Begriffe	19
5 Die Politik der Organisation	21
6 Einige zentrale Konzepte der Kundenzufriedenheit	27
6.1 Ziele	27
6.2 Kunde	28
6.2.1 Die Definition des Kunden und ihre praktische Anwendung	28
6.2.2 Kundenteilung	36
6.3 Kundenorientierung	39
6.4 Beziehung zwischen Kundenzufriedenheit und Produktqualität	42
6.5 Reklamant	48
6.6 Reklamation, Produkt und Reklamationsobjekt	49
6.7 Verhaltenskodex	55
7 Ermittlung der Kundenmeinung	57
7.1 Repräsentanz der Ermittlung	57
7.1.1 Grundlagen	57
7.1.2 Beeinträchtigung und Beförderung der Repräsentanz	59

7.2	Der Wert von Fragen und Antworten	62
7.2.1	Die Fragen	62
7.2.2	Die Antworten	63
7.3	Direkte Ermittlung, proaktiv und gelegentlich	64
7.4	Indirekte Ermittlung	67
7.5	Der doppelteffiziente Fragebogen	67
8	Konsequenzen aus der Ermittlung der Kundenmeinung	71
9	Originaltexte der normativen Dokumente	75
	DIN ISO 10001:2008-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Verhaltenskodizes für Organisationen“	77
	DIN ISO 10002:2010-05 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen“	117
	DIN ISO 10003:2008-07 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden für Konfliktlösung außerhalb von Organisationen“	189
	DIN ISO/TS 10004 = DIN SPEC 91234:2011-11 „Qualitätsmanagement – Kundenzufriedenheit – Leitfaden zur Überwachung und Messung der Kundenzufriedenheit“	251
	DIN SPEC 77224:2011-07 „Erzielung von Kundenbegeisterung durch Service Excellence“	339
10	Glossar	403
11	Literaturhinweise	409
11.1	Literatur, die in dem vorliegenden Buch enthalten ist	409
11.2	Weitere Literatur zum Kontext des Buchs, die hier nicht enthalten ist	409