QUALITÄTSMANAGEMENT: „ERLEBNISWELTEN“

Überblick und Möglichkeiten für positive und negative Erfahrungen
mit der Qualität von Leistungen

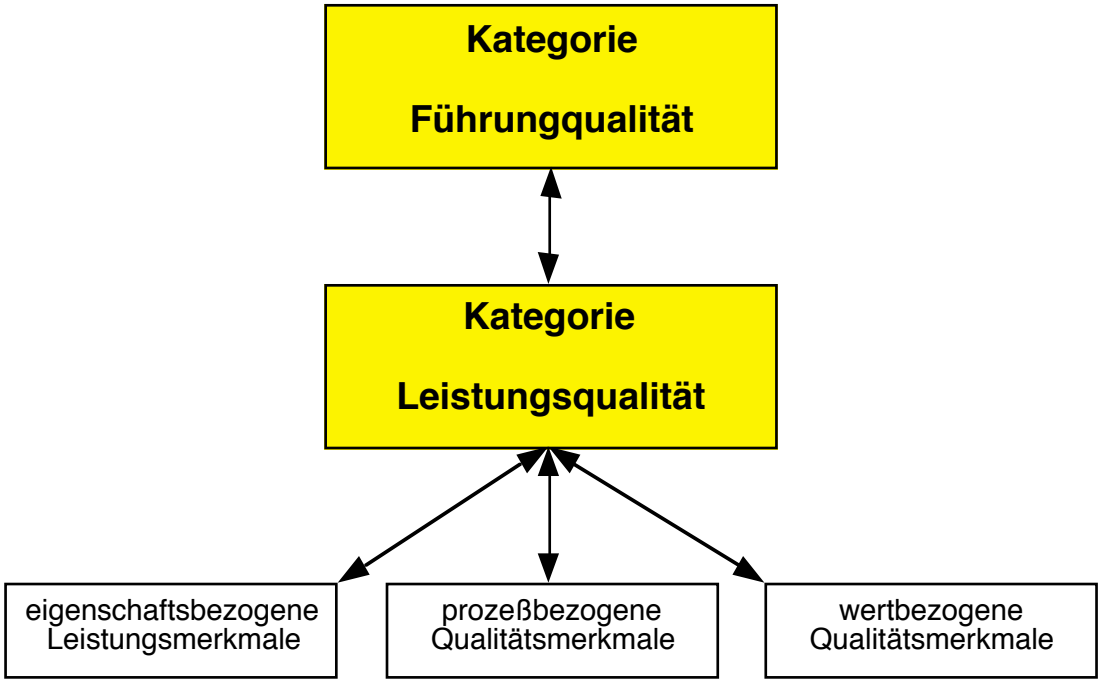
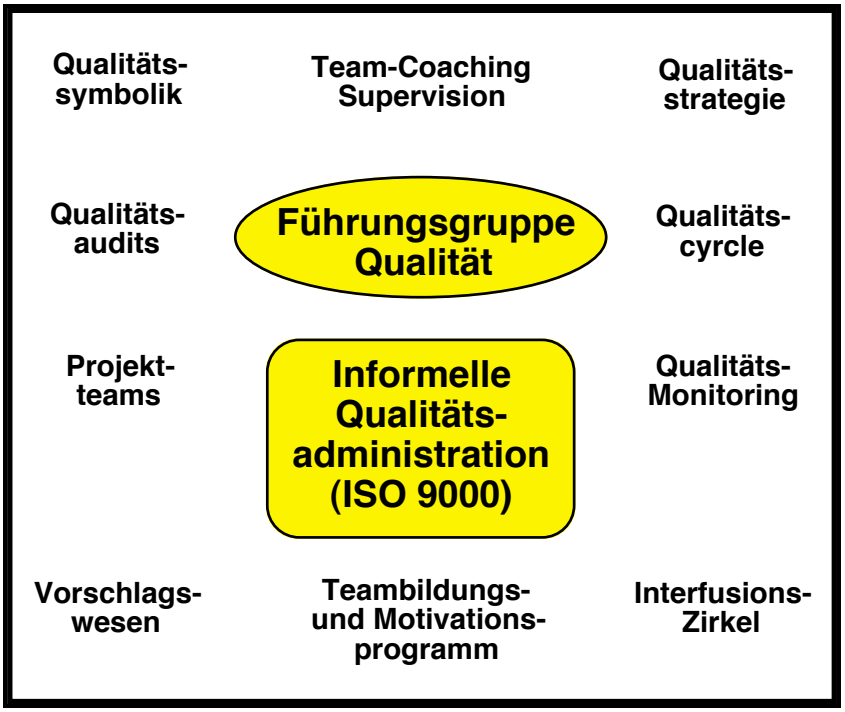
„ERLEBNISWELTEN“ DER KONSUMENTEN

Waren-benutzung	Präsenz in den Medien	Design
Prospekt	Service-besuch	Entsorgungs-probleme
Verkäufer-Kontakt	**Konsument**	Zahlungsform
Produkt-Präsentation	Haltbarkeit/Lebens-dauer des Produkts	Einhaltung von Werbeversprechen
Befriedigung von Sehnsüchten	Identifikation mit Symbolgehalt des Produkts	Komplettier-/Ergänz-barkeit
Verpackungen	Reaktion auf Beanstandungen	Lieferzeit
	Gebrauchs-anweisung	

„ERLEBNISWELT“ DES WEITERVERARBEITERS

Präsenz in den Medien	Prospekt	Sonstiger Schriftverkehr
	Rechnung	
Produkt-Präsentation	Verkäufer-Kontakt	Angebot
Technische Dokumentation	**Weiter-verarbeiter**	Einhaltung Liefertermin
Stückzahl-abweichungen	Serienanlauf	Form der Anlieferung
Ergebnisse der Eingangsprüfung	Lieferpapiere	Service-besuch
Reklamations-bearbeitung	Einhaltung aktueller Detailabsprachen	Prüfzertifikate
Verpackungen	Waren-benutzung	Erreichbarkeit

QUALITÄTSKATEGORIEN



INSTRUMENTE DES TOTAL QUALITY MANAGEMENT