



Ansätze und Methoden zur Messung von Qualität wissensintensiver Dienstleistungen

By Theodor Hoefl

GRIN Verlag Aug 2010, 2010. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 210x148x2 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Studienarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich Soziologie - Arbeit, Beruf, Ausbildung, Organisation, Philipps-Universität Marburg, Veranstaltung: Technologie und Innovationsmanagement, Sprache: Deutsch, Abstract: Eine erfolgreiche Positionierung von wissensintensiven Dienstleistungsangeboten in einem Markt ist verstärkt mit der Kompetenz verknüpft, Kundenzufriedenheit über qualitativ hochwertige Dienstleistungsangebote zu erzeugen. Der Qualitätsfaktor hat sich in den letzten Jahrzehnten als zentraler Wettbewerbsvorteil in den wissensintensiven Dienstleistungsbranchen herauskristallisiert und ist in den Fokus der marktpolitischen Überlegungen gerückt. Die Fähigkeit, eine hohe Qualität der angebotenen Leistungen fortlaufend zu generieren und vor allem dem Kunden garantieren zu können, ist dabei zentraler Bestandteil eines guten und ausgewogenen Qualitätsmanagements geworden. Eine hohe Dienstleistungsqualität kann Marktunsicherheiten für einen Anbieter reduzieren - sie ermöglicht eine langfristige Kundenbindung und wirkt sich positiv auf die Gewinnung von Neukunden aus (Vgl. Bruhn: 2008 S. 185). In Zeiten einer zunehmenden Konkurrenz in den wissensintensiven Dienstleistungsbranchen ist die Konzentration auf Qualitätsmerkmale der entscheidende Schritt für einen nachhaltigen ökonomischen Erfolg. Die Frage nach

DOWNLOAD



Reviews

Merely no words to spell out. It is amongst the most awesome publication i have read. Your life span will likely be transform as soon as you full reading this book.

-- **Marvin Okuneva**

Completely among the best publication I have got at any time go through. I have got go through and so i am confident that i will likely to read again once more down the road. It is extremely difficult to leave it before concluding, once you begin to read the book.

-- **Zachery Mertz**