

Quality Function Deployment im Zusammenhang mit Dienstleistungen

400€

Projekttitlel



Firma

Fraunhofer Institut

Hochschule

Otto von Guericke Universität
Magdeburg

Ort, Datum, Unterschrift

Ort, Datum, Unterschrift

Kurzbeschreibung des Projektes

Eine effektive und effiziente Dienstleistungserbringung setzt voraus, die Wünsche des Kunden konsequent zu erkennen und zu berücksichtigen. Ziel ist daher ein Werkzeug, das die Integration der Anforderungen des Kunden in die Dienstleistungserstellung sicherstellt, um auf diese Weise den Kundennutzen gezielt zu steigern. Ziel der Arbeit ist es, basierend auf dem "Quality Function Deployment" Verfahren eine Methode zu konzipieren, um Dienstleistungsanforderungen des Kunden in konkrete Zielgrößen zu transformieren, so dass "passgenaue" Dienstleistungen erbracht und Leistungsnachbesserungen vermieden werden.