

Tags: Mätning av tjänstekvalitet i praktiken bok pdf svenska; Mätning av tjänstekvalitet i praktiken e-bok apple; Mätning av tjänstekvalitet i praktiken MOBI download; Mätning av tjänstekvalitet i praktiken ladda ner pdf e-bok; Mätning av tjänstekvalitet i praktiken epub books download; Mätning av tjänstekvalitet i praktiken las online bok

Mätning av tjänstekvalitet i praktiken PDF E-BOK

Bo Edvardsson



Författare: Bo Edvardsson

ISBN-10: 9789144007069

Språk: Svenska

Filstorlek: 3069 KB

BESKRIVNING

Kvalitet framställs ofta som det viktigaste konkurrensmedlet och en förutsättning för lönsamhet. Det är därför nödvändigt att kunna mäta och värdera den kvalitet man erbjuder sina kunder. Kundupplevd kvalitet har blivit ett av de viktigaste måtten på hur väl en verksamhet fungerar. Många ser en möjlighet i att uppnå kvalitet genom att till exempel kvalitetscertifiera sig. En certifiering skapar goda förutsättningar för den som vill nå en viss kvalitetsnivå, men den säger inte något om hur hög denna nivå är. Om man inte kombinerar en kvalitetscertifiering med en kvalitetsmätning finns en risk att man "bygger in" fel kvalitet. De flesta organisationer saknar den kunskap och de verktyg som krävs för att mäta kvalitet. Denna bok är främst avsedd att fungera som en "verktygslåda" och handbok som ger företag, offentliga verksamheter och studenter vid högskolor och universitet en god bild av hur man praktiskt kan genomföra en kvalitetsmätning. Den ger också en översiktlig beskrivning av aktuella teoretiska resonemang som är viktiga att känna till när man arbetar med att utveckla kvalitet i tjänsteverksamheter.

VAD SÄGER GOOGLE OM DEN HÄR BOKEN?

Mätning av tjänstekvalitet i praktiken - Stockholms stadsbibliotek

LitteraturMagazinet - Sveriges nya litterära magasin är en redaktionell nättidskrift som hade premiär i januari 2012. Vi bevakar litteratur med ...

Mätning av tjänstekvalitet i praktiken - Bo Edvardsson, Tobias ...

Hinta: 37,20 €. nidottu, 1998. Lähetetään 5-7 arkipäivässä.. Osta kirja Mätning av tjänstekvalitet i praktiken Bo Edvardsson, Tobias Andersson, Mattias ...

KB om kvalitet | Samtal pågår

09.00-11.00 •Metoder och system för mätning av tjänstekvalitet. ... Autentiskt ledarskap och vikten av egna värderingar teori och praktik. 12.30-13.30 Lunch.

MÄTNING AV TJÄNSTEKVALITET I PRAKTIKEN

LÄS MER