



Quality Function Deployment (QFD) für Dienstleistungen: Kundennutzenmessung mittels Adaptiver und Hierarchischer Conjoint-Analyse

By Bernd Butz

Diplom.De Feb 1999, 1999. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 211x146x12 mm. Neuware - Diplomarbeit aus dem Jahr 1998 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,3, Karlsruher Institut für Technologie (KIT) (Unbekannt), Sprache: Deutsch, Abstract: Inhaltsangabe:Gang der Untersuchung: Im Rahmen des QFD befaßt sich die Arbeit theoretisch und empirisch mit dem Problembereich 'Ermitteln der Gewichtung von Kundenforderungen' im Zusammenhang mit einer größeren Anzahl entscheidungsrelevanter Merkmale. Es werden zu diesem Zweck zwei Verfahren der Conjoint-Analyse betrachtet. Dies ist zum einen die derzeit in der Marktforschungspraxis weit verbreitete Methode der ADAPTIVEN CONJOINT-ANALYSE (ACA) und zum anderen die selten verwendete HIERARCHISCHE CONJOINT-ANALYSE (HiCA). Anhand einer empirischen Untersuchung zur Dienstleistung öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) wird eine Validitätsbetrachtung der HiCA sowie ein Vergleich ACA-HiCA durchgeführt. Inhaltsverzeichnis:Inhaltsverzeichnis: Abbildungsverzeichnis4 Tabellenverzeichnis4 1.Einleitung5 2.Quality Function Deployment - Hintergrund und Aufbau7 2.1QFD - Entstehungsgeschichte und Begriffsbildung7 2.2Die Eigenschaften von QFD8 2.3Das Vier-Phasen-Modell9 2.3.1Phase 0: Informationsbeschaffung9 2.3.2Phase I: Qualitätsplan Produkt9 2.3.3Phase II: Qualitätsplan Teile10 2.3.4Phase III: Qualitätsplan Prozeß10 2.3.5Phase IV: Qualitätsplan Produktion11 2.3.6Das House of Quality11 2.3.7Das HoQ Schritt für Schritt11 2.4Der Ansatz nach Akao18 2.5Eine Diskussion des QFD19 2.5.1Die Stärken von QFD19 2.5.2Die Schwächen von QFD20 2.6Die Verbindung von QFD und Marketing23 3.Das Problemfeld Kundenforderungen25 3.1Der verwendete Marketingbegriff25...

DOWNLOAD



READ ONLINE
[4.08 MB]

Reviews

An incredibly amazing ebook with perfect and lucid answers. It is written in basic terms and never difficult to understand. Its been written in an exceptionally basic way and it is only right after i finished reading this ebook in which in fact modified me, affect the way i really believe.

-- Beverly Hoppe

Extremely helpful for all class of individuals. Better then never, though i am quite late in start reading this one. I realized this publication from my i and dad suggested this ebook to discover.

-- Adela Schroeder II