

*Neue Maßstäbe für Produkte, Prozesse und Unternehmen*

# Die Zukunft der Qualität

Ein Kooperationsprojekt der TÜV AUSTRIA Akademie und des Zukunftsinstituts Österreich

## ✓ Zum Buch

Veränderte Bedürfnisse, Wünsche, neue Anforderungen und Ansprüche, also das „subjektive Empfinden“ von Verbrauchern, Anwendern, Nutzern, Kunden etc. müssen erkannt und umgesetzt werden, will man einen zeitgemäßen Qualitätsbegriff zur Grundlage seiner Arbeit machen. Denn Qualität bezeichnet nicht nur die Eigenschaften von Produkten oder Dienstleistungen, sondern bezieht sich immer auch auf die Erfordernisse der Kunden.

„Qualität beginnt damit, die Zufriedenheit des Kunden in das Zentrum des Denkens zu stellen.“ Dieses Zitat des amerikanischen Top- Managers John F. Akers beschreibt auch die Herangehensweise dieser Studie. Was Konsumenten unter Qualität verstehen, was sie erwarten, das ist die große Frage.

## ✓ Inhalt

- Was ist Qualität?
- Wachstum, Wohlstand, Lebensqualität
- Satus Q: Der Mehrwert macht den Unterschied
- Neue Maßstäbe der Qualität
- Qualität und Individualisierung
- Qualität und Neo-Ökologie
- Qualität und Vertrauen
- Qualität und Design
- Qualität und Gesundheit
- Die Zukunft der Qualität

## ✓ Zielgruppe

Für Qualitätsverantwortliche, Geschäftsführer/innen, Führungskräfte, Berater/innen, Auditor/innen und Zertifizierer/innen, die für Strategieentscheidungen bzw. die Einführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung von Managementsystemen verantwortlich sind.



### ✓ Der Autor

Christian Rauch

studierte Medien- und Politikwissenschaft und ist Experte für Ökonomie, Konsumverhalten und Mobilität.



### ✓ Produktinformation

Die Zukunft der Qualität

1. Auflage 2013

Format: 20 x 27,5 cm, 112 Seiten, ISBN: 978-3-901942-39-6

Preis: € 47,52 (zzgl. USt und Versand)

### ✓ Information und Kontakt

TÜV AUSTRIA Fachverlag, TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH, 2345 Brunn am Gebirge, TÜV AUSTRIA-Platz 1

Tel.: +43 (0)5 0454-8177, Fax: +43 (0)5 0454-8145, E-Mail: verlag@tuv.at, www.tuv-akademie.at

## Bestellung

Fax: +43 (0)5 0454-8145 • verlag@tuv.at • www.tuv-akademie.at

### Produktname

Ja, wir bestellen

\_\_\_\_\_ Exemplar/e **Die Zukunft der Qualität**  
zu je € 47,52 (zzgl. USt. und Versand)

Firma	
Lieferanschrift (Straße, PLZ, Ort)	
Rechnungsanschrift (falls abweichend)	
Ich wünsche die Rechnungslegung <input type="checkbox"/> per Post <input type="checkbox"/> an folgende E-Mailadresse	Ihre Bestellnummer (falls vorhanden)
Titel <span style="float: right;">Vorname</span>	Nachname
Funktion	Datum, Stempel, Unterschrift
Telefonnummer	
Persönliche E-Mailadresse	

**AGB:** Es gelten die vollständigen AGB unter [www.tuv-akademie.at/agb](http://www.tuv-akademie.at/agb). Die angegebenen Preise für Verlagsprodukte der TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH gelten in Euro exkl. USt. und Versandkosten. Der Rechnungsbetrag ist nach Rechnungserhalt innerhalb von 2 Wochen zu überweisen. Bis zur vollständigen Bezahlung der Ware bleibt die Ware im Eigentum der TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH.

**Datenschutzinformation gem. Art 13 DSGVO:** Die TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH verwendet Ihre Daten zur Geschäftsabwicklung des gekauften Produkts. Die Datenverarbeitung ist notwendige Voraussetzung für den Vertragsabschluss. Weiters werden Ihre Daten für Direktmarketingzwecke (Postzusendungen, E-Mailzusendungen, Veranstaltungseinladungen) auf der Grundlage eines berechtigten Interesses verwendet. Bitte beachten Sie die vollständige Datenschutzerklärung. Sie finden diese unter [www.tuv-akademie.at/datenschutzerklaerung](http://www.tuv-akademie.at/datenschutzerklaerung). Wenn Sie der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Direktmarketingzwecke widersprechen wollen, benachrichtigen Sie uns per Post an TÜV AUSTRIA AKADEMIE GMBH, TÜV AUSTRIA-Platz 1, 2345 Brunn am Gebirge oder per E-Mail an [akademie@tuv.at](mailto:akademie@tuv.at).

Eventuelle Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.