

《客户和质量》

图书基本信息

书名：《客户和质量》

13位ISBN编号：9787302076544

10位ISBN编号：7302076545

出版时间：2004-1

出版社：兰伯特、天向互动教育中心 清华大学出版社

页数：88

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《客户和质量》

内容概要

客户和质量（通用管理能力基础级），ISBN：9787302076544，作者：（英）John Lambert著；天向互动教育中心 编译

《客户和质量》

作者简介

作者：(英国)兰伯特 译者：天向互动教育中心

《客户和质量》

书籍目录

第一章 什么是质量 整章就是解释质量是什么。我们设置了一个场景，提出几种定义，试图从中取得关于质量认识的一致意见。然后，绝对关键的认识——为什么质量那么重要。为什么应为此操心费力？对一个组织及其股权所有者有什么好处？最后，你考虑一个质量管理的框架，这个框架需要依靠八项原则，这些原则将在本书中反复出现。第二章 满足客户需求 关于质量的一个基本点，就是客户的要求。这是一个需求为导向的概念。所以你需要搞清楚，谁是你的客户，他们需要什么，以及如何去满足他们。你会发现，从质量的角度看，所有的人都可能成为客户，包括供应商和雇员。作为一个团队领导，雇员的参与对质量来说是关键的一环，而且有多种途径可实现这个目的。本章将在后面予以介绍。第三章 一项优质操作 在质量管理中，人员非常重要，可是对产品、生产过程和相关的系统也应当密切注意。在一套系统性管理方法中，你需要考虑的关键要素包括健康、安全、环境以及信息管理。你将采取六个步骤，开发优质的产品和服务。第四章 把事情做得更好 质量是个不断改进的过程——倒不是指那些重大的改进。哪怕很小的改进，只要持续不断，就必然有效。Kaizen就体现了这种思想，它还包含了很多其他思想，可以运用到你的工作领域。PDCA循环也是很好的管理模式，可供使用。它简单实用具有持续跟踪改进的效能。最后，学习解决问题，以及相应的技术，例如流程图和分布图。第五章 大作业 运用从课文和练习中学到的思想，制定一份行动规划，做出四项或五项改进，可以把它交给你的部门经理，看他是否会予以采纳。附录 通用管理能力认证课程体系介绍

《客户和质量》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:www.tushu000.com