

Philip B. Crosby

# Qualität 2000:

kundennah, teamorientiert, umfassend

Die deutsche Übersetzung besorgten:  
Annemarie Pumpernig und Stephan Gebauer



Carl Hanser Verlag München Wien

## Inhalt

Geleitwort . . . . .	VII
Einführung . . . . .	1
1 Completeness und der Zenturio . . . . .	11
2 Die Prinzipien der Completeness . . . . .	28
3 Der erfolgreiche Mitarbeiter . . . . .	43
4 Der erfolgreiche Kunde . . . . .	60
5 Der erfolgreiche Lieferant . . . . .	75
6 Completeness-Matrix . . . . .	86
7 Das Management »nach meinem Kopf« . . . . .	101
8 Das Zeitalter des Zenturio . . . . .	113
9 Die Prinzipien der Completeness maßschneidern: Die Realität und ShoeFast . . . . .	125
10 Realität und Qualität . . . . .	136
11 Das Leben des Zenturio: Kommunikation . . . . .	148
12 Das Leben des Zenturio: Das Management wird ausgebildet . . . . .	169
13 Das Leben des Zenturio: Richtlinien für die Unterstützung gemeinnütziger Organisationen . . . . .	184
14 Completeness praktizieren: Die Situation . . . . .	193
15 Completeness verwirklichen: Das Produkt . . . . .	210
16 Completeness im persönlichen Leben . . . . .	229
17 Die Karriere des Zenturio . . . . .	240
Zusammenfassung für Schnelleser . . . . .	244