

Zbieżność elementów jakościowych metod QFD i LQD

Wstęp

Rozdział I.

Charakterystyka i analiza metody dopasowania funkcji jakości

- 1.1. Charakterystyka metody QFD
- 1.2. Analiza metody QFD
 - 1.2.1. Wymagania klienta
 - 1.2.2. Ocena ważności wymagań klientów
 - 1.2.3. Punkty słabości serwisu
 - 1.2.4. Kształtowanie produktu
 - 1.2.5. Mierzalne wartości docelowe
 - 1.2.6. Ustalenie docelowej wartości cechy produktu
 - 1.2.7. Trudności realizacji technicznej
 - 1.2.8. Zależności
 - 1.2.9. Znaczenie techniczne cech produktu
 - 1.2.10. Ocena produktu przez klienta
 - 1.2.11. Analiza oceny
 - 1.2.12. Porównanie konkurencyjności
 - 1.2.13. Wzajemne zależności
 - 1.2.14. Problemy w obszarze sprzedaży
 - 1.2.15. Cechy krytyczne

Rozdział II.

Charakterystyka i analiza metody LFD

- 2.1. Charakterystyka metody LFD
- 2.2. Analiza metody LFD
 - 2.2.1. Ewidencja wymagań klientów
 - 2.2.2. Wartościowanie i różnicowanie wymagań klientów
 - 2.2.3. Benchmarking serwisu

- 2.2.4. Sporządzanie łańcuchów procesu
- 2.2.5. Ujęcie ilościowe cech struktury procesu
- 2.2.6. Powiązania wymagań klientów z procesami
- 2.2.7. Porównanie z konkurencją
- 2.2.8. Ustalenie znaczenia cech struktury procesu w zależności od wymagań klientów

Rozdział III.

Porównanie metody QFD i LFD

Zakończenie

Literatura