Klaus Kobjoll

Wa(h)re Herzlichkeit

Kobjoll begeistert, weil er tut, was er sagt

orell füssli Verlag AG

Inhalt

Stationen und Erfolge Klaus Kobjolls 8

Erster Tag **9**

Einführung 11
Zum Wert der ISO-Zertifizierung 59
Kernprozess Innovation 75
Politik und Strategie 83
Trends zur Strategie 101

Zweiter Tag **109**

Servicequalität 111
Führung 141
Mitarbeiterorientierung 179

Literaturempfehlungen **203**