

# INHALT

Vorwort von John King	Seite 7
Die E.F.Q.M. Kriterien	11
Die Mitglieder	14
Einleitung von Robert Heller	17

## DIE ORGANISATIONEN

Alenia	33
American Express	41
British Airways Engineering	49
British Telecom	57
Groupe Bull	65
Ciba	73
Honeywell (UK)	81
Ichthus Hogeschool	89
ING Bank	97
The Jacques Horovitz Institute	105

National Westminster Life	113
PA Consulting Group	121
The Post Office	129
✓ ProMentor Management	137
Rank Xerox	145
Scottish Enterprise	153
SGS-THOMSON	161
Société Générale	169
✓ TMI	177
Volkswagen	185
<b>DIE APPENDIXE</b>	193
Alenia	194
American Express	197
British Airways Engineering	201
British Telecom	205

Groupe Bull	209
Ciba	213
Honeywell (UK)	217
Ichthus Hogeschool	221
ING Bank	225
The Jacques Horovitz Institute	229
National Westminster Life	233
PA Consulting Group	237
The Post Office	241
ProMentor Management	245
Rank Xerox	249
Scottish Enterprise	253
SGS-THOMSON	257
Société Générale	261
TMI	265
Volkswagen	269