**Opdrachten kwaliteitsmanagement les 1**

1. Welke 5 kwaliteitsbenaderingen hanteren we?
2. Leg uit wat transcendente benadering is.
3. Geef een voorbeeld van transcendente benadering.
4. Leg uit wat productbenadering is.
5. Wat is gezien de betrouwbaar hij van de beoordeling een voordeel bij productbenadering ten opzichte van transcendente benadering?
6. Geef een voorbeeld van productbenadering.
7. Leg uit wat gebruiksgerichte benadering is.
8. Bij de gebruiksgerichte benadering horen de begrippen ***sellersmarkt*** en ***buyersmarkt.*** Leg beide begrippen uit.
9. Leg uit wat waardbenadering is.
10. Bij welke kwaliteitsbenadering past de volgende zin: ‘kwaliteit is de overeenstemming tussen verwachting en de ervaring’? Leg ook uit waarom.
11. Vul het onderstaande schema verder in.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **bewustwordingsfase** | **Interne fase** | **integratiefase** |
| **Doel van bedrijfsvoering** |  |  | Behouden van een tevreden klant |
| **Hoofdgerichtheid** |  |  |  |
| **Soort producten** |  |  |  |
| **Prijs van producten** |  | Complex |  |
| **Afhankelijk van de markt** | Beperkt |  |  |