

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Αντί προλόγου .....	5
1. Τι είναι το Benchmarking; .....	7
2. Πόσα είδη Benchmarking υπάρχουν; .....	13
3. Ποια βήματα θα ακολουθήσουμε; .....	19
3.1. Προσδιορισμός του αντικειμένου Benchmarking .....	21
3.2. Επιλογή συνεργαζόμενης επιχείρησης .....	23
3.3. Προσδιορισμός μεθόδων συλλογής δεδομένων .....	29
3.4. Εντοπισμός των κενών απόδοσης .....	31
3.5. Ορισμός των μελλοντικών προτύπων απόδοσης .....	32
3.6. Κοινοποίηση των αποτελεσμάτων και εξασφά- λιση αποδοχής .....	33
3.7. Καθορισμός των στόχων .....	34
3.8. Διατύπωση του σχεδίου δράσης .....	35
3.9. Υλοποίηση της δράσης και έλεγχος προόδου ..	36
3.10. Διαρκής αναθεώρηση των αποτελεσμάτων και επικαιροποίηση προτύπων .....	38
3.11. Τελειοποίηση .....	38
4. Εργαλεία Benchmarking .....	40
5. Τακτικό versus στρατηγικό Benchmarking .....	50
6. Τι πρέπει να προσέξουμε; .....	55
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ .....	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	61