

# So wert(e)voll sind SOFT FACTS

Servicekultur zählt zu den wichtigsten „weichen“ Erfolgsfaktoren eines Unternehmens, denn sie schafft begeisterte Kunden. Dadurch wirkt sie sich auch positiv auf „harte“ wirtschaftliche Kennzahlen aus – und die spielen nicht nur für das Rating eine Rolle. Die AKZEPTA Group zeigt beispielhaft vor, wie Unternehmen durch kundenorientierte Wertschöpfung ihre eigene Wertigkeit unter Beweis stellen.

Gelingt es einem Unternehmen, die Erwartungen der Kunden nicht bloß zu erfüllen, sondern zu übertreffen, entstehen „Magic Moments“ – Momente, die das Unternehmen aus der Masse der Mitbewerber herausheben und unverwechselbar machen. Für besonderen

Service greifen Kunden gerne etwas tiefer in die Tasche – die positive Auswirkung auf die wirtschaftliche Situation des Anbieters ist offensichtlich. Über diesen di-



Seit 1988 TOP-SERVICE!

rekten Zusammenhang hinaus prägt Kundenorientierung den Erfolg auf zahlreichen weiteren Ebenen. Nicht zuletzt ist sie als Spiegel der Firmenkultur eine der zentralen Soft Facts eines Unternehmens – und

diese beeinflussen im Geschäftsalltag ganz wesentlich die sogenannten harten Daten wie Umsatz und Gewinn. „Für den Erfolg eines Unternehmens spielt Kundenbegeisterung eine entscheidende Rolle“, weiß Erich Stadler, Gründer und Inhaber der AKZEPTA Group, einem führenden Inkasso-Spezialisten in Österreich und Deutschland. AKZEPTA steht seit der Gründung im Jahr 1988 für innovative Dienst-

leistungen, die direkte und indirekte Kosten der Kunden senken und ihnen messbare Vorteile bringen.

Durch die wertschöpfenden AKZEPTA-Aktivitäten stärken die Kunden letztlich ihr eigenes Unternehmen.



Erich Stadler, Gründer und Inhaber der AKZEPTA Group.

## Werteorientierter und starker Partner

Dank umfassender Transparenz ist AKZEPTA als starker, vertrauenswürdiger und wertorientierter Partner klar erkennbar. Die Zusammenarbeit mit einem solchen Partner stärkt aber auch die Wertigkeit der Kunden selbst. Gerade auch die Soft Facts Ihrer Geschäftspartner haben Einfluss auf die Entwicklung Ihres eigenen Unternehmens. Aufgrund dieser Erfahrungen entstand die von mir initiierte ServiceMarke Leitbetrieb. Sie ermöglicht Unternehmen, ihren besonderen Kundenservice wirkungsvoll zu zeigen und damit ihre Werteorientierung überzeugend nach außen zu tragen. So werden Soft Facts sichtbar.

## Starke Unternehmen zeigen Service!



Leitbetrieb  
Österreich

Eine Auswahl der teilnehmenden Unternehmen



Noch mehr serviceorientierte Unternehmen finden Sie auf..... [www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)