



“Wie **LEUCHTTÜRME** strahlen
Service Leitbetriebe
weit hinaus und lenken die
Aufmerksamkeit auf sich
und ihren **Standort.**“



www.leitbetrieb.com



Servicequalität - der starke Trumpf gerade für Familienunternehmen

- Warum Familienbetriebe durch herausragende Servicequalität besonders punkten können
- Warum speziell Familienbetriebe den Trumpf ihrer hohen Servicequalität auch zeigen sollten
- Wie Sie dazu ein neues Gratis-Tool der ServiceInitiative Leitbetrieb nutzen können



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Familienunternehmen sind der Kern der Wirtschaft: Zu diesem Schluss kommt das renommierte Wirtschafts- und Steuerberatungsunternehmen PricewaterhouseCoopers (PwC) in einer aktuellen Studie.

Unabhängig von ihrer Größe zeichnen sich familiengeführte Betriebe oft durch einen überdurchschnittlichen Leistungsstandard aus und werden von den Kunden mit Begriffen wie Nachhaltigkeit, Stabilität, Tradition, Ethik und langfristigem Denken assoziiert. Diese Werte sind so etwas wie ein gemeinsames Erbgut, das Betriebe in Familienhand erfolgreich macht.

Familienbetriebe bringen besonders auch im Service Spitzenleistungen. Ihre Kundennähe, ihre Einsatzbereitschaft und ihre Flexibilität bieten dafür beste Voraussetzungen. Aber genau so wichtig ist es, diesen gelebten Service bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnung sichtbar zu machen, um auch die Aufmerksamkeit der Neukunden darauf zu richten.

In dieser Ausgabe unseres ServiceLetters rücken wir daher die Familienunternehmen als tragende Säule der Wirtschaft in Österreich und Deutschland besonders in den Mittelpunkt. Sie haben es sich verdient.

Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzeptia Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb



Herzblut & Erbgut: Familienbetriebe als Service-Spezialisten

Die Hälfte der gesamten Wirtschaftsleistung in Österreich wird von Familienbetrieben erbracht, 60 Prozent aller Arbeitsplätze befinden sich in diesen Unternehmen. Dennoch dominieren zumeist internationale Konzerne das Bild auf den Wirtschaftsseiten. Familienbetriebe haben im Wettbewerb aber eine Reihe von Trümpfen in der Hand. Dazu zählt nicht zuletzt die hohe Kompetenz, die ihnen im Servicebereich zugemessen wird.

Familienbetriebe folgen eigenen Gesetzmäßigkeiten, wie jüngst eine Befragung der Weissman Gruppe unter Familienunternehmern gezeigt hat. Demnach spielen in deren Firmenphilosophie Themen wie Nachhaltigkeit, Ethik, organisches Wachstum und langfristiges Denken eine wesentliche Rolle. Diese Werte sind sozusagen das gemeinsame Erbgut, das Familienunternehmen über Jahrzehnte, nicht selten Jahrhunderte ausgebildet haben und das Teil ihrer Erfolgsgeschichte ist.

Verlässliche Partner, denen die Kunden vertrauen

Das deckt sich auch mit der Einschätzung, die Kunden von Familienunternehmen haben. Diese gelten in überdurchschnittlichem Maß als stabile, verlässliche Partner, die traditionelle Werte hochhalten und besonderes Vertrauen genießen. In einer globalisierten, anonymen Wirtschaft, in der bei den Kunden der Wunsch nach Sicherheit und Vertrautem wächst, ist dies ein unschätzbares Atout. PwC warnt in diesem Zusammenhang zwar vor einer Romantisierung von Familienbetrieben, kommt aber auch zu dem Schluss, dass diese Unternehmen eine Reihe von Vorteilen haben, die künftig noch an Bedeutung gewinnen werden.



Das Vertrauen der Kunden kommt nicht von ungefähr: Viele Familienbetriebe sind besonders leistungs- und qualitätsbewusst. Diese „Selbstverpflichtung zur Qualität“ hat einen guten Grund: Familienunternehmer haben viel zu verlieren – ihren guten eigenen Namen. Daher sind sie mit besonderem Engagement und viel Herzblut am Werk.

Hohe Erwartungen der Kunden nicht enttäuschen

Gerade auch im Kundenservice bringen Familienunternehmen oft herausragende Leistungen. Sie nützen damit gezielt einen Vorsprung, den ihnen ihre Struktur verschafft: Im Vergleich mit großen Konzernen sind sie dank kurzer Entscheidungswege und fehlender interner Bürokratie in der Lage, rasch und flexibel auf Kundenanliegen zu reagieren. Auch die Nähe zum Kunden und damit das Verständnis für dessen Bedürfnisse sind in der Regel in solchen Unternehmen stärker ausgeprägt.

Diese Vorteile zu nützen, ist umso wichtiger, da Kunden ihrerseits besonders von familiengeführten Unternehmen überdurchschnittlichen Service erwarten. Darüber hinaus müssen Familienbetriebe ihre exzellente Servicequalität auch deutlich all jenen zeigen, die diese noch nicht kennengelernt haben. Schließlich ist es – wie für jedes Unternehmen - auch für Familienbetriebe unverzichtbar, stets Neukunden zu gewinnen.

Die Serviceinitiative Leitbetrieb ist daher gerade für familiengeführte Unternehmen ein wertvolles Instrument, um das Servicebewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ständig zu optimieren und den gebotenen herausragenden Service sichtbar und überzeugend darzustellen. Nützen Sie dieses einzigartige Angebot!



So werden Werte sichtbar: Nützen Sie das Leitbild der Servicelinitiative Leitbetrieb!

Zeigen Sie Ihren Kunden, dass in Ihrem Unternehmen Servicequalität gelebt wird! Die Servicelinitiative Leitbetrieb stellt Ihnen dazu ein attraktiv gestaltetes Info-Blatt mit den wichtigsten Aussagen zum Leitbild zur Verfügung – kostenlos.

Gelebte Qualität ist unser Anspruch: Unter diesem Titel fasst das Leitbild in Kurzform zusammen, was Service-Leitbetriebe besonders auszeichnet und welche Motivation sie antreibt. Zu diesem Credo zählt die Verantwortung für Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft ebenso wie die Bereitschaft, ständig dazuzulernen, sich weiterzuentwickeln und mit Kunden einen partnerschaftlichen Dialog zu pflegen.

Verwenden Sie das Leitbild der Servicelinitiative Leitbetrieb, um damit Ihr Servicebewusstsein und Ihre Kundenorientierung deutlich sichtbar zu unterstreichen. Sie finden das Leitbild im Anschluss als Teil dieses ServiceLetters bzw. als Download unter **www.leitbetrieb.com**

Nützen Sie diesen Gratis-Service!



Ihre Servicequalität ist exzellent?
Dann sollten Sie das auch zeigen!

**„Unternehmensservice - gilt als die
Quelle für nachhaltiges Wachstum“,
davon sind Führungspersönlichkeiten
aus acht europäischen Ländern überzeugt.**

Nutzen Sie die Kraft der gemeinsamen
ServiceMarke Leitbetrieb!



GELEBTE QUALITÄT IST UNSER ANSPRUCH



Wir sind ... **Leitbetrieb**
Österreich

Wir als Service-Leitbetrieb übernehmen Verantwortung!

Als Service-Leitbetrieb ist es für uns selbstverständlich, dass bei all unseren Aktivitäten und Entscheidungen der Mensch im Vordergrund steht. Daher übernehmen wir Verantwortung: für unsere Mitarbeiter, für die Umwelt, in der wir leben, und für die Gesellschaft insgesamt. Dies ist keine Marketing-Aktivität, sondern essenzieller Teil unserer Unternehmenskultur, welche von allen Mitarbeitern täglich gelebt wird. Da wir uns als treibende Kraft gegen den Trend zu Nivellierung und Standardisierung sehen, leisten wir durch unseren Service auch einen Beitrag, um Individualität zu betonen und nachhaltig zu sichern.

Unsere Mitarbeiter stehen für Erfolg!

Das Fundament unseres Handelns ist unsere Bereitschaft, ständig zu lernen, und unser Interesse, neue Wege zu beschreiten. Daher ermutigen wir unsere Mitarbeiter, neue Ideen einzubringen und alle Prozesse kontinuierlich weiter zu verbessern. Leitbetriebe zeichnen sich durch die Qualität ihrer Mitarbeiter ebenso aus wie durch die Qualität ihrer Führungskräfte.

Mit dem Kunden im Dialog!

Zu unseren Kunden pflegen wir ein partnerschaftliches Verhältnis. Ihre Bedürfnisse bestimmen unser Handeln und stehen im Mittelpunkt unserer Geschäftsabläufe. Wünschen und Anregungen, aber auch Kritik unserer Kunden stehen wir offen gegenüber. Größtmögliche Kundenzufriedenheit durch gelebten Service ist unser oberstes Ziel.

„Wir sind stolz, das ServiceSiegel zu führen. Es ist eine Bestätigung dafür, dass wir besonderen Service bieten und uns auf einem richtungsweisenden Weg zur Etablierung einer neuen Servicekultur befinden – regional, national und international.“

Mehr dazu finden Sie auf unserer Internetseite – und auf www.leitbetrieb.com

GELEBTE QUALITÄT IST UNSER **ANSPRUCH**



Wir sind ... **Leitbetrieb**
Deutschland

Wir als Service-Leitbetrieb übernehmen Verantwortung!

Als Service-Leitbetrieb ist es für uns selbstverständlich, dass bei all unseren Aktivitäten und Entscheidungen der Mensch im Vordergrund steht. Daher übernehmen wir Verantwortung: für unsere Mitarbeiter, für die Umwelt, in der wir leben, und für die Gesellschaft insgesamt. Dies ist keine Marketing-Aktivität, sondern essenzieller Teil unserer Unternehmenskultur, welche von allen Mitarbeitern täglich gelebt wird. Da wir uns als treibende Kraft gegen den Trend zu Nivellierung und Standardisierung sehen, leisten wir durch unseren Service auch einen Beitrag, um Individualität zu betonen und nachhaltig zu sichern.

Unsere Mitarbeiter stehen für Erfolg!

Das Fundament unseres Handelns ist unsere Bereitschaft, ständig zu lernen, und unser Interesse, neue Wege zu beschreiten. Daher ermutigen wir unsere Mitarbeiter, neue Ideen einzubringen und alle Prozesse kontinuierlich weiter zu verbessern. Leitbetriebe zeichnen sich durch die Qualität ihrer Mitarbeiter ebenso aus wie durch die Qualität ihrer Führungskräfte.

Mit dem Kunden im Dialog!

Zu unseren Kunden pflegen wir ein partnerschaftliches Verhältnis. Ihre Bedürfnisse bestimmen unser Handeln und stehen im Mittelpunkt unserer Geschäftsabläufe. Wünschen und Anregungen, aber auch Kritik unserer Kunden stehen wir offen gegenüber. Größtmögliche Kundenzufriedenheit durch gelebten Service ist unser oberstes Ziel.

„Wir sind stolz, das ServiceSiegel zu führen. Es ist eine Bestätigung dafür, dass wir besonderen Service bieten und uns auf einem richtungsweisenden Weg zur Etablierung einer neuen Servicekultur befinden – regional, national und international.“

GELEBTE QUALITÄT IST UNSER ANSPRUCH



Wir sind ... **Leitbetrieb**
Deutschland

Wir als Service-Leitbetrieb übernehmen Verantwortung!

Als Service-Leitbetrieb ist es für uns selbstverständlich, dass bei all unseren Aktivitäten und Entscheidungen der Mensch im Vordergrund steht. Daher übernehmen wir Verantwortung: für unsere Mitarbeiter, für die Umwelt, in der wir leben, und für die Gesellschaft insgesamt. Dies ist keine Marketing-Aktivität, sondern essenzieller Teil unserer Unternehmenskultur, welche von allen Mitarbeitern täglich gelebt wird. Da wir uns als treibende Kraft gegen den Trend zu Nivellierung und Standardisierung sehen, leisten wir durch unseren Service auch einen Beitrag, um Individualität zu betonen und nachhaltig zu sichern.

Unsere Mitarbeiter stehen für Erfolg!

Das Fundament unseres Handelns ist unsere Bereitschaft, ständig zu lernen, und unser Interesse, neue Wege zu beschreiten. Daher ermutigen wir unsere Mitarbeiter, neue Ideen einzubringen und alle Prozesse kontinuierlich weiter zu verbessern. Leitbetriebe zeichnen sich durch die Qualität ihrer Mitarbeiter ebenso aus wie durch die Qualität ihrer Führungskräfte.

Mit dem Kunden im Dialog!

Zu unseren Kunden pflegen wir ein partnerschaftliches Verhältnis. Ihre Bedürfnisse bestimmen unser Handeln und stehen im Mittelpunkt unserer Geschäftsabläufe. Wünschen und Anregungen, aber auch Kritik unserer Kunden stehen wir offen gegenüber. Größtmögliche Kundenzufriedenheit durch gelebten Service ist unser oberstes Ziel.

„Wir sind stolz, das ServiceSiegel zu führen. Es ist eine Bestätigung dafür, dass wir besonderen Service bieten und uns auf einem richtungsweisenden Weg zur Etablierung einer neuen Servicekultur befinden – regional, national und international.“

