



... für eine
blühende
Servicelandschaft



www.leitbetrieb.com

Leitbetriebe machen es vor: Blühende Service-Landschaft braucht viele kraftvolle Wurzeln

- Warum Servicequalität nicht Sache von Einzelnen ist, sondern gemeinsame Verantwortung
- Warum Trittbrettfahrer in Sachen Service früher oder später unter die Räder geraten
- Wie Sie die ServiceMarke Leitbetrieb für Ihr Unternehmen optimal einsetzen

PLUS: Service-Tipp „Drum prüfe, wer sich bindet!“



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Eine blühende Servicelandschaft in Österreich und Deutschland: Das ist das Ziel der Servicelinitiative Leitbetrieb. Ein Ziel, das immer mehr Wirtschaftstreibende teilen, indem sie ihr Unternehmen zum Leitbetrieb machen. Sie zeigen damit, dass Kundenservice für sie eine herausragende Rolle spielt, und stärken durch die überzeugende Servicedarstellung wirkungsvoll ihre Marktposition.

Gleichzeitig übernimmt jeder Leitbetrieb aber auch gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Aufgaben. Denn er leistet einen wichtigen Beitrag zur eingangs erwähnten blühenden Servicelandschaft, und die ist weit mehr als bloß ein blumiges Schlagwort: Sie schafft jenes leistungsbereite, optimistische und positive Umfeld, das unverzichtbar ist, um den hohen Lebensstandard unserer Gesellschaft auch in Zukunft zu erhalten.

Diese große Aufgabe können nicht einige wenige schultern – ebenso wenig, wie ein paar vereinzelte leuchtende Blüten aus einer steinigen Brache eine Blumenwiese machen.

Lesen Sie in dieser Ausgabe unseres ServiceLetters, warum es so wichtig ist, dass jede/r Einzelne sich dieses Themas annimmt – und über neue Angebote der Servicelinitiative Leitbetrieb, die Ihrem Unternehmen helfen, sich in voller Blüte zu präsentieren.

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



Blühende Servicelandschaft trägt Früchte für alle

Wer als Leitbetrieb exzellenten Kundenservice beweist, stärkt nicht nur das eigene Unternehmen, sondern auch die gesamte Wirtschaft des Landes.

Individualisierung ist einer der großen Trends unserer Zeit. Selbstbestimmung und individuelle Freiheit stehen heute viel höher im Kurs als kollektive Normen und die Bereitschaft, sich zuallererst als Teil einer Gemeinschaft zu betrachten. Doch bei vielen Herausforderungen stößt der Einzelne an Grenzen. Sie lassen sich nur gemeinsam, mit Zusammenhalt und Teamgeist, erfolgreich meistern. Der begeisternd errungene Weltmeistertitel der deutschen Fußballnationalmannschaft ist dafür das jüngste und anschaulichste Beispiel.

Einige Blumen in der Wüste reichen nicht

Was das mit Kundenservice zu tun hat? Eine ganze Menge. Auch im Bemühen, in Deutschland und Österreich eine blühende Servicelandschaft zu etablieren, sind Einzelkämpfer zum Scheitern verurteilt. Gewiss: Kurzfristig werden einzelne prächtige Blumen - sprich: einige wenige service-orientierte Unternehmen - in einer ansonsten kargen Wüste vom Betrachter als erfreulich und besonders auffallend wahrgenommen. Auf lange Sicht werden die meisten Menschen eine solche Einöde aber überhaupt meiden, wo es nur geht.



Ein Trumpf für den Wirtschaftsstandort

Eine blühende Servicelandschaft ist daher im Interesse aller Unternehmen und natürlich auch im Interesse aller, die in diesen Unternehmen arbeiten. Jeder Leitbetrieb, der Top-Servicequalität bietet und dies auch glaubhaft nach außen vermittelt, steigert nicht nur seine eigene Attraktivität, sondern auch die des Wirtschaftsstandorts Deutschland bzw. Österreich insgesamt.

Begeisterte Kunden kurbeln Nachfrage an

Eine ausgeprägte Servicekultur führt zu neuen Ideen, zu innovativen Dienstleistungen und zukunftsweisenden Produkten. Sie führt zu motivierten und engagierten Mit-Arbeitern und zu begeisterten Kunden. Begeisterte Kunden aber sind es, die den Konsum tragen und ankurbeln. Sie sind es letztlich, die mit ihrem Kaufverhalten die Wirtschaft beleben und für Prosperität sorgen. Gerade in Zeiten, in denen namhafte Wirtschaftsexperten bereits ein deflationäres Szenario – also einen Nachfrage- und damit Preisverfall auf breiter Front – nicht ausschließen, ist ein positives, offensives Wirtschaftsklima wichtiger denn je.

Impulse für mehr Beschäftigung

Das Bekenntnis zu bester Servicequalität ist also nicht nur ein betriebswirtschaftlicher Trumpf, sondern auch eine Frage der gesamtgesellschaftlichen Verantwortung. Sie prägt maßgeblich das wirtschaftliche Klima im Land, stützt die Nachfrage und setzt Impulse für mehr Beschäftigung. Schlussendlich beeinflusst sie auch die internationale Wettbewerbsfähigkeit.



Leitbetriebe beweisen Verantwortung

Herausragender Kundenservice ist daher nicht nur ein entscheidender Wettbewerbsvorteil in betriebswirtschaftlicher Hinsicht, sondern hat auch eine starke makroökonomische Komponente. Leitbetriebe beweisen unternehmerische Verantwortung für die Gesellschaft – Verantwortung, die heute unter dem Schlagwort „Corporate Responsibility“ mehr denn je eingefordert wird.

Trittbrettfahrer werden da über kurz oder lang unter die Räder kommen. Denn die Kunden registrieren genau, welches Unternehmen es mit dem Bekenntnis zu Servicequalität ernst meint und lassen dies in ihre Kaufentscheidung einfließen. Je mehr Unternehmen Kundenorientierung beweisen, umso mehr fallen im Vergleich dazu jene ab, die darauf verzichten. Sie werden in einer blühenden Servicelandschaft unweigerlich den Anschluss verlieren, mit allen wirtschaftlichen Konsequenzen.

Servicequalität lohnt sich also doppelt – für das eigene Unternehmen und für die Wirtschaft insgesamt. Ein Grund mehr, die Angebote der ServiceInitiative Leitbetrieb zu nutzen!



Nutzen Sie das Image der ServiceMarke Leitbetrieb!

Ein Leitfaden zeigt anschaulich, wie Sie die ServiceMarke Leitbetrieb optimal einsetzen können.

Die ServiceMarke Leitbetrieb bietet eine Vielzahl von attraktiven Möglichkeiten zur Werbung und Imagebildung – im Internet, im Mailverkehr, auf Drucksorten und Werbemitteln, in der Presse und bei vielen anderen Anwendungen. Wie Sie dieses Alleinstellungsmerkmal optimal einsetzen, zeigt dieser Leitfaden. Er enthält viele praktische Hinweise, um den Werbeeffect der ServiceMarke Leitbetrieb wirkungsvoll für Ihr Unternehmensimage zu nutzen. Der Leitfaden lässt sich einfach und kostenlos als pdf downloaden – auf Wunsch auch druckfreundlich in s/w

Leitbetrieb Österreich:

<http://www.leitbetrieb.com/at/MaximalerWerbeeffect.html>

Leitbetrieb Deutschland:

<http://www.leitbetrieb.com/de/MaximalerWerbeeffect.html>

Ihr personalisiertes Leitbetrieb-Banner als Mail-Signatur!

Nutzen Sie das Leitbetrieb-Banner jetzt auch als attraktiven Zusatz zu Ihrer Mail-Signatur! Das Banner ist mit Ihrer Service-Darstellung auf der Leitbetrieb-Homepage verlinkt und führt den Mailadressaten mit einem Klick direkt dorthin. Der Banner-Text kann gezielt an Ihr Unternehmen bzw. Ihre Branche angepasst werden. Sie können den Text selbst adaptieren oder auf Wunsch Ihr fertig adaptiertes Signatur-Banner direkt bei der ServiceInitiative Leitbetrieb beziehen.



Beispiel: Signaturbanner für Mails

Wir bieten ausgezeichneten SERVICE -
wir sind Service Leitbetrieb!



Unser Serviceprofil finden Sie auf . . .

Leitbetrieb
Österreich

SERVICE macht den Unterschied -
Wir sind Service Leitbetrieb!



Unser Serviceprofil finden Sie auf . . .

Leitbetrieb
Deutschland

SERVICE makes all the difference -
we are Leading Company!



See our profile on . . .

Leading Company
of Austria

SERVICE is our perception -
we are Leading Company!



See our profile on . . .

Leading Company
of Germany

Anwendungsbeispiel mit Verlinkung



Exclusive Design

Werbeagentur – Digitaldruck – Webdesign

Majer Erwin

Weierfing 73, A-4971 Aurolzmünster

Tel: +43 (0)7752 87284, Fax: 80861

Web: www.exclusive-design.at | www.werbesysteme.at | www.3daufkleber.at

Mail: office@exclusive-design.at | info@werbesysteme.at

EXCLUSIV auch im Service.
Wir sind Leitbetrieb!



Unser Serviceprofil finden Sie auf . . .

Leitbetrieb
Österreich



Neu: Der Leitbetrieb-ServiceTipp!

Servicequalität hat viele Facetten. Der ServiceTipp – ein neues Service-Angebot der Servicelinitiative Leitbetrieb – liefert Anregungen rund ums Thema.

Service-Tipp 1:

Drum prüfe, wer sich bindet – dem eigenen guten Ruf zuliebe!

Gerade in letzter Zeit häufen sich Betrügereien im Internet. Schlagzeilen zum Thema „**Internetbetrug**“ sind alltäglich: Google liefert zu diesem Stichwort nicht weniger als 165.000 Ergebnisse. Wer nicht die nötige Vorsicht walten lässt, kann nicht nur eine Menge Geld verlieren, sondern auch - was letztlich noch schwerer wiegt – seinen guten Ruf.

Dabei müssen nicht einmal strafbare Handlungen vorliegen. Die Wurzel des Problems kann auch in der geringen Finanzkraft von Unternehmen liegen. Schließlich kommt es gar nicht so selten vor, dass ein Vertragspartner vor der vollständigen, beidseitigen Erfüllung eines Rechtsgeschäftes in Insolvenz geht. **Jede Vorleistung und Vorauszahlung hat daher ihre Tücken.**

Dazu ein Beispiel:

Der Jahresmitgliedsbeitrag für die Teilnahme an einem Internetportal wurde bereits vorausbezahlt, doch der Anbieter wird danach insolvent. **Ob man den bereits bezahlten Jahresbeitrag zurückerhält, hängt vom Insolvenzverwalter ab.** Er hat bei einem gegenseitigen Vertrag die Wahl, diesen zu erfüllen oder zu beenden, soweit die vertraglichen Leistungen noch nicht vollständig erbracht worden sind.



Das Wahlrecht dafür liegt allein beim Insolvenzverwalter. Diese Regelung in der Insolvenzordnung soll ihm ermöglichen, entsprechende Verträge zu beenden, soweit diese für die Insolvenzmasse nachteilig sind.

In der Regel läuft der Geschäftsbetrieb zunächst weiter wie bisher. Der Verwalter wird das Internetportal so lange weiterbetreiben, bis er eine Möglichkeit findet, dieses zu veräußern oder bis die Ausgaben die Einnahmen übersteigen und ein weiteres Wirtschaften finanziell nicht mehr tragbar ist.

Aber will der Kunde dies überhaupt noch? Ist es tatsächlich von Vorteil, bei einem insolventen Unternehmen aktiv im Internet geführt zu werden, oder gerät man dadurch nicht selbst ins selbe Licht? Auf alle Fälle besteht kein Rechtsanspruch auf die Löschung des eigenen Eintrags. „**Das Internet vergisst nichts**“: Daran sollte man stets denken - auch dazu gibt es bei Google 185.000 Ergebnisse!

Wählt der Insolvenzverwalter schließlich die Nichterfüllung, geht der bereits geleistete Jahresmitgliedsbeitrag in die Insolvenzmasse über und ist größtenteils verloren. Schadensersatzansprüche können nach Eröffnung des Verfahrens nur noch als Insolvenzforderung angemeldet werden. Erfahrungsgemäß werden nach einiger Zeit bestenfalls Bruchteile der Anzahlung in Form einer Insolvenzquote rückerstattet.

Unser Servicetipp erspart Ihnen böse Überraschungen!

Eine starke Marke kann immer nur so stark sein wie das Unternehmen, welches dahinter steht.



Gerade wenn man als Kunde im Voraus bezahlt, ist es wichtig, das betreffende Unternehmen näher kennenzulernen - schließlich will man wissen, wie es um dieses Unternehmen bestellt ist. Deshalb empfehlen wir die vorherige „Durchleuchtung“ des Anbieters auch im Hinblick auf den Geschäftsverlauf und die Bilanzkennzahlen.

Nutzen Sie öffentlich zugängliche Portale mit Unternehmensinformationen und holen Sie Bonitätsauskünfte, Handelsregistrauszüge, Registerinformationen des Registergerichts, elektronisch hinterlegte Bilanzen usw. über das betreffende Unternehmen ein. **Sollten diese Informationen nicht zu 100% positiv sein, dann denken Sie bitte an die Risiken, die sich daraus für Ihr eigenes Unternehmensimage ergeben - der finanzielle Schaden ist im Vergleich dazu meist gering!**

Stichprobenweise haben wir über einige Internetportale Bonitätsauskünfte zu Unternehmen eingeholt. Die Ergebnisse waren stark unterschiedlich. In manchen Fällen stellte sich heraus, dass manch kleingewerbetreibender Einzelunternehmer über eine bessere Bonität verfügt als sogar vermeintlich finanzstarke Kapitalgesellschaften. **Deshalb nochmals der Hinweis:** Lassen Sie sich nicht nur vom Internetauftritt eines Anbieters beeindrucken! Nur die genaue Überprüfung des Unternehmens führt zu einem aussagekräftigen Resultat.

Auch Transparenz ist Kundenservice. Daher veröffentlicht z. B. die AKZEPTA Holding GmbH im Internet auch das [Bilanzergebnis](#) und das [Organigramm](#). So kann jedes Unternehmen, welches nichts zu verbergen hat, die eigenen Kennzahlen im Internet sichtbar darstellen.



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!



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich

... für eine
blühende
Servicelandschaft