



Große
Unternehmen
punkten mit
ServiceQualität.

Das macht sie für
kleine umso wichtiger.



www.leitbetrieb.com

Große Unternehmen
punkten mit **ServiceQualität.**
Das macht sie für
kleine umso wichtiger.

- Was wir beim Einkauf in Hinblick auf das eigene Unternehmen lernen können
- Was der Wunsch nach Statussymbolen mit ServiceQualität zu tun hat
- Wie Sie mit dem ServiceSiegel die besten Mitarbeiter an Bord holen



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Sie haben es sicher auch bemerkt: Immer öfter ist in Einkaufszentren und Supermärkten nach dem Bezahlen an der Kasse ein freundliches „Einen schönen Tag noch!“ oder „Schönes Wochenende!“ zu hören. Gerade die Big Player, also die namhaftesten Handelsketten, halten offenbar ihre Mitarbeiter verstärkt zu dieser netten Geste an. Warum wohl? Weil Service zählt!

Gewiss ist eine kleine, alltägliche Höflichkeit allein noch kein besonderer Kundenservice. Aber so nebensächlich diese Beobachtung auf den ersten Blick scheinen mag: Ich halte sie für einen deutlichen Hinweis darauf, dass viele große und ganz große Unternehmen dem Thema Servicequalität mehr denn je hohen Stellenwert einräumen. Das sollte auch für alle anderen Grund genug sein, diesem Beispiel zu folgen.

Sicher ist es auch kein Zufall, dass gerade die großen Namen stark auf Employer Branding setzen, also auf die Positionierung als attraktive Arbeitgeber-Marke. Die ServiceMarke Leitbetrieb unterstützt auch Sie wirkungsvoll dabei, die besten Köpfe in Ihr Unternehmen zu holen. Mehr dazu erfahren Sie in dieser Ausgabe unseres ServiceLetters. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre – und einen schönen Tag!

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



ServiceSiegel: Lockmittel für die besten Köpfe

Fachkräfte werden in der Wirtschaft immer härter umworben. Unternehmen, die ihre Serviceorientierung sichtbar und überzeugend vermitteln, haben in diesem Wettbewerb die besseren Karten.

Red Bull, Google, BMW – das sind die Unternehmen, bei denen Österreichs Studenten nach dem Studienabschluss am liebsten arbeiten würden. Bekannte Namen, die für eine jeweils ganz spezifische Unternehmenskultur stehen und einen exzellenten Ruf genießen. Damit haben diese Top-Marken beste Chancen, auch in Zeiten des Fachkräftemangels die besten Bewerber zu rekrutieren.

Im „war for talents“ zählt Reputation

Image und Unternehmenskultur spielen im Kampf der Unternehmen um fähige, talentierte Mitarbeiter eine herausragende Rolle. Laut dem „Graduate Barometer“ des trendence-Institut würden 60 Prozent der Uni-Absolventen einen Job nicht annehmen, wenn ihnen die Unternehmenskultur nicht zusagt. Ebenso viele würden umgekehrt für ein geringeres Gehalt arbeiten, wenn sie sich mit der Betriebskultur identifizieren können.

Starke Marke macht Mitarbeiter stolz

Immaterielle Anreize und „weiche“ Faktoren (Soft Skills) gewinnen also für qualifizierte Bewerber immer mehr an Bedeutung. Die hervorragende Reputation des zukünftigen Arbeitgebers ist dabei besonders wichtig und ein wesentliches Unterscheidungs- und Entscheidungskriterium: Eine starke Marke macht Mitarbeiter stolz, sie steigert ihr Selbstbewusstsein und dient sogar als Statussymbol.



„Employer Branding“ ist daher heute in aller Munde. Analog zum USP eines Unternehmens ist außerdem vom EVP (Employee Value Proposition) die Rede, der ein Unternehmen für Mitarbeiter einzigartig macht.

KMU und Familienbetriebe als ServiceProfis

Was können speziell kleinere und mittlere Betriebe dem Reiz der großen Marken entgegensetzen? Wie können sie in Zeiten des viel beklagten Fachkräftemangels weiterhin bestens qualifiziertes Personal finden bzw. halten? Servicequalität ist der Schlüssel – denn die Serviceorientierung sagt viel über ein Unternehmen und seine Kultur aus. Und auch wenn Großkonzerne heute zunehmend auf Kundenservice setzen, so ist dieses Thema doch weiterhin eine klassische Domäne von KMU, Familienbetrieben und Nischenspezialisten.

Servicebewusste Firmen sind Top-Arbeitgeber

Serviceorientierte Unternehmen als die besseren Arbeitgeber – eine gewagte Behauptung? Nicht unbedingt, wenn man sich die Zusammenhänge vor Augen führt: Servicebewusste Firmen wissen, dass Servicequalität heute, in Zeiten zunehmend austauschbarer Produkte und Dienstleistungen, mehr denn je über wirtschaftlichen Erfolg und Zukunftsfähigkeit entscheidet. Sie wissen, dass nur mitdenkende, motivierte Mitarbeiter den Kunden besten Service bieten können. Sie wissen, dass nur zufriedene Mitarbeiter mitdenken und hochmotiviert sind. Sie wissen daher um den Wert echter, verantwortungsbewusster Mitarbeiter und schätzen sie als das wichtigste Kapital des Unternehmens.



Daher legen servicebewusste Betriebe Wert auf eine gute Unternehmenskultur. Sie wissen außerdem, dass ein gutes Arbeitgeberimage auch weniger Fluktuation und somit weniger Kosten für die Gewinnung neuer Mitarbeiter bedeutet. Dazu kommt, dass serviceorientierte Unternehmen bei den Kunden und damit in der Öffentlichkeit in aller Regel einen ausgezeichneten Ruf genießen und anerkannt sind.

Aus all diesen Gründen wirkt die ServiceMarke Leitbetrieb daher nicht nur als Signal an die Kunden, sondern auch als Signal für qualifizierte Jobsuchende. Nutzen Sie die starke Marke, um noch mehr Aufmerksamkeit zu erregen um damit aus der Vielzahl der Anzeigen hervor zu stechen und echte Mitarbeiter zur Bewerbung zu motivieren.

Beispiele finden Sie auf der nächsten Seite.

Mit dem ServiceSiegel Leitbetrieb setzen Unternehmen ein Zeichen als starke Arbeitgebermarke. Genießen auch Sie in Ihrem Betrieb diesen Vorsprung im Wettbewerb um die besten Köpfe!



MITArbeitersuche von Leitbetrieben

Leitbetriebe bieten nicht nur besten Service, Sie haben auch das beste Team!
Die ServiceMarke hilft bei der Anzeigengestaltung und spart Kosten.

**WEYLAND
HAUSTECHNIK**

Die Weyland Haustechnik KG - ein erfolgreicher, mittelständischer Fachgroßhandel für Haustechnik - sucht zur Erweiterung des Teams in der Heizungsabteilung eine(n) motivierte(n)

HEIZUNGSTECHNIKER/IN

für den technischen Verkauf Innendienst.

Aufgabengebiet:
Ihre Aufgaben sind das Angebotswesen, die technische Beratung sowie der Verkauf unserer Produktpalette Heizung, Wärmepumpen, Solar und Lüftung an unsere Handwerkskunden.

Anforderungen:
Praktische Berufserfahrung im Bereich Heizungstechnik ist erforderlich.

Leistungen:
Als Leitbetrieb stehen wir für MITArbeiter-Entwicklung!
Wir bieten einen sicheren Arbeitsplatz, abwechslungsreiche Aufgaben, zielgerichtete Weiterbildungsmaßnahmen und leistungsgerechte Entlohnung.

**Leitbetrieb
Österreich**

Sie sind motiviert und interessiert? Dann senden Sie Ihre Bewerbung an:

FIRMA WEYLAND HAUSTECHNIK KG
zH Herr Thomas Friedl, Haid 26, 4780 Schärding
Tel.: 07712/9001-7287
thomas.friedl@gc-gruppe.at

Für diese ausgeschriebene Stelle gilt ein kollektivvertragliches Mindestgehalt.
Bereitschaft zur Überzahlung in Abhängigkeit von Berufserfahrung und Qualifikation.

Als führender Generalanbieter für Berufsbekleidung und Arbeitsschutz sucht REINDL zur Erweiterung seines Teams eine(n) engagierte(n)

Bereichsleiter(in) Baumärkte

mit fundierter kaufmännischer Ausbildung sowie idealerweise Erfahrung in der Sortimentsgestaltung im Endverbrauchermarkt-Bereich.

Bereichsleiter(in) Arbeitsschutzartikel

mit kaufmännischer, technischer oder SFK-Ausbildung sowie guten Kenntnissen im Bereich persönlicher Schutzausrüstung (PSA).

Beide Positionen werden vollzeit (40 h, Mindestgehalt 2.200 € brutto/Monat verhandelbar) am Standort 4762 St. Willibald/ÖÖ besetzt und setzen Erfahrung im internationalen Ein- oder Verkauf unter Unternehmen, zumindest gutes Schulenglisch in Wort und Schrift, sehr gute EDV-Anwenderkenntnisse (MS Office, Powerpoint oder Corel Draw), selbstständiges Arbeiten und Organisationstalent voraus. Idealerweise verfügen Sie über Kenntnisse im Textil- oder Bekleidungsbereich.

Als verantwortlicher Bereichsleiter sind Sie für die Sortimentsgestaltung, Preisfindung, den Einkauf sowie die fachliche Unterstützung im Verkauf zuständig. Kundenorientiertes Denken, Kreativität, Beratungskompetenz und Verhandlungsstärke sowie fallweise Reisebereitschaft sind dazu erforderlich.

Als Leitbetrieb stehen wir für MITArbeiterentwicklung!
Wenn Sie über die erforderlichen Fachkenntnisse und Voraussetzungen verfügen und interessiert sind, in einem ausgezeichneten Unternehmen mit sehr gutem, familiären Betriebsklima mitzuarbeiten, so senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen per E-Mail an Frau Brandl (personalbuero@reindl.at).

**Reindl**
Österreich

**Reindl**

Reindl Gesellschaft m.b.H., 4762 St. Willibald 80



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