



Echt stark,
echt begeisternd:
Die Kraft der
SERVICEQUALITÄT



www.leitbetrieb.com

Echt stark, echt begeisternd: Die Kraft der **SERVICEQUALITÄT**

- Wie kundenbezogene Wertschöpfung nachhaltigen Erfolg bewirkt - am Beispiel AKZEPTA
- Warum servicebewusste Unternehmen werthaltige Geschäftspartner sind
- Was die ServiceMarke Leitbetrieb über nachhaltige, werteorientierte Unternehmensziele aussagt
- **Plus:** Servicequalität im Best-Practice-Beispiel - der Kennzahlen-Branchen-Vergleich von AKZEPTA



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



wir besorgen Ihr Geld und begeistern durch Service: Mit dieser Philosophie ist AKZEPTA seit 1988 sehr erfolgreich im Forderungsmanagement tätig. Das Bekenntnis zu exzellentem Kundenservice ist für uns nicht nur ein Schlagwort, sondern wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern täglich gelebt und durch eine Reihe von innovativen, einzigartigen Serviceleistungen umgesetzt. Diese sind ausschließlich darauf ausgerichtet, die Wertschöpfung unserer Kunden zu steigern.

Die langjährige Beschäftigung mit dem Thema Servicequalität und die aus der Erfahrung gewonnene Überzeugung, dass konsequente Kundenorientierung tatsächlich einer der stärksten Erfolgstreiber für ein Unternehmen ist, haben mich veranlasst, die ServiceInitiative Leitbetrieb ins Leben zu rufen. Sie ist nicht auf Gewinn ausgerichtet, sondern erfüllt letztlich einen gesellschaftlichen Auftrag: Von einer hohen Servicequalität profitiert die Wirtschaft insgesamt – und damit die Allgemeinheit.

Diese Ausgabe unseres ServiceLetters stellt einige Praxisbeispiele für erfolgreichen Kundenservice bei AKZEPTA vor. Sie informiert auch darüber, wie Servicequalität die Werteorientierung und Unternehmenskultur eines Unternehmens überzeugend nach außen vermitteln kann. Schließlich spielt auch bei der Wahl von Geschäftspartnern die Werthaltigkeit eine immer größere Rolle. Ich wünsche Ihnen wie immer eine anregende Lektüre und viel Erfolg.

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



Nachhaltiger Erfolg durch Service, der dem Kunden nützt

Die AKZEPTA Group steht seit mehr als 25 Jahren für kundenorientierte Wertschöpfung. Diese Philosophie wird mit außergewöhnlichen Serviceleistungen in doppelten Erfolg umgesetzt – den eigenen Erfolg und den Erfolg der Kunden.

Ein Kernstück der Aktivitäten der international tätigen AKZEPTA Group ist das AKZEPTA Inkassosystem: Mehrere tausend Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen nutzen dieses Kompetenzpaket. Neben fachkundiger Beratung und einem fairen Preis zeichnet sich dieses flexible System durch umfassende Serviceleistungen mit konkretem, messbarem Kundennutzen aus. Einige Beispiele dafür:

- Mit PLATINUM SOLUTION stellt AKZEPTA allen Kunden eine innovative, leistungsfähige Informationstechnologie kostenlos zur Verfügung. Diese IT-Lösung – ein SAP-Add-On – wurde eigens für AKZEPTA entwickelt, liefert stets topaktuelle Daten und wurde mit dem Constantinus-Sonderpreis Rechnungswesen ausgezeichnet.
- 24-Stunden-Info: Durch die Einbindung in das Online-Kommunikationsportal von AKZEPTA lassen sich nahezu alle Funktionen der SAP-Lösung auch als kostenlose Internet-Version nutzen – rund um die Uhr. [DEMO](#)
- Die Informationspolitik von AKZEPTA ist fair und transparent, sie orientiert sich an den internen Geschäftsabläufen jedes Kunden. Neukunden sind überrascht von der Vielfalt dieser Berichte und der terminlichen Anpassung an die eigenen internen Abläufe. So oft wie gewünscht, jedoch mindestens einmal jährlich zum Bilanzstichtag, erhält jeder Kunde automatisch und kostenlos einen gebundenen Jahresbericht mit allen relevanten, kundenbezogenen Informationen.



Individuelle Erfolgsstatistiken bieten jederzeit einen exakten Überblick über die bezahlten Kostenpauschalen (bei Auslandsfällen) und damit über das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Beispielsansichten

- Auch bei der Selbstdarstellung setzt AKZEPTA konsequent auf Transparenz: Zusätzlich zum Organigramm wird auch das aktuelle Bilanzergebnis der Unternehmensgruppe im Internet veröffentlicht.
- Kunden in Österreich und Deutschland bietet AKZEPTA Inkasso gänzlich ohne Kostenrisiko, denn die Vergütung erfolgt erst, wenn der betreffende Schuldner des Kunden bezahlt hat. Die ausschließlich erfolgsorientierte Gestaltung der Konditionen führt zu einer sofortigen Entlastung in der Debitorenbuchhaltung der Kunden.
- Neukunden bietet AKZEPTA in einer Testphase eine Zufriedenheitsgarantie: Sollte ein Kunde von den Dienstleistungen nicht überzeugt sein, kann er die Zusammenarbeit jederzeit kostenlos beenden (mit Ausnahme von Barauslagen, die bei gerichtlichen Betreibungen bereits entstanden sind). Diese Serviceleistung wurde jedoch bis heute noch nie in Anspruch genommen.
- **Neu bei Akzeptia:** Basel III als Chance!
Die Servicekultur eines Unternehmens prägt die „**Soft Facts**“ und beeinflusst dadurch auch die „**Hard Facts**“ positiv - nicht nur für das Rating. Die Soft Facts bieten gute Chancen, durch gezielte Maßnahmen das Gesamtbild rasch und positiv zu beeinflussen. Dabei geht es in erster Linie um Maßnahmen, welche Ihre Soft Facts stärken, um so auch direkt auf die Hard Facts einzuwirken.



Das gilt insbesondere für Kundenorientierung, Kundenservice und Kundenbindung. **Das Ziel im Sinne von Soft Facts sind begeisterte Kunden.**

- Nicht zuletzt stellt AKZEPTA seine Kompetenz in Sachen Kundenservice auch anderen Unternehmen zur Verfügung: Dazu wurde die ServiceMarke Leitbetrieb etabliert.

Der Erfolg dieser und weiterer kundenorientierter Maßnahmen spricht für sich: AKZEPTA bearbeitet derzeit jährlich mehr als 50.000 Geschäftsfälle und kann auf eine Empfehlungsquote durch die Kunden von mehr als 95 (!) Prozent verweisen – ein überzeugender Beweis für die Kraft der Servicequalität. Denn nur wer empfehlenswert ist, wird auch tatsächlich weiterempfohlen. Dafür muss die Basis stimmen - und diese liegt weit jenseits der Null-Linie von Mittelmaß und Zufriedenheit.

Die vielen individuellen Rückmeldungen aus der Sicht der Kunden über die **größten Vorteile und über die wichtigsten Gründe, AKZEPTA weiter zu empfehlen**, sind auch online unter www.1000-kundenmeinungen.eu aufgelistet. **„Gute Gefühle“ - individuell ausgedrückt von den Kunden!**

Bei AkzeptA gibt es auch keine vertragliche Kundenbindung. Zufriedene Kunden haben schließlich keinen Grund, zu wechseln. Sie bleiben dem treu, der sie am besten betreut.



Kundenservice in Bestform: Der Kennzahlen-Branchen-Vergleich

Wer Kunden begeistern will, muss ihnen „Magic Moments“ bieten – also mehr als das Erwartete. Dass das auch im Bereich des Forderungsmanagements möglich ist, beweist AKZEPTA beispielhaft mit dem Kennzahlen-Branchen-Vergleich.

Bei der Beurteilung eines Unternehmens und seiner Perspektiven zählen nicht nur „harte“ betriebswirtschaftliche Kennzahlen, sondern auch „weichere“ Erfolgsgrößen – die Soft Facts. Beide sind miteinander eng verknüpft. Soft Facts lassen sich freilich oft schwer darstellen. Daher ist es sinnvoll, sie durch entsprechende Fakten zu belegen und zu verdeutlichen. Ein noch klareres Bild ergibt sich, wenn darüber hinaus auch die entsprechende Situation der Wettbewerber berücksichtigt wird.

Genau das bietet der Kennzahlen-Branchen-Vergleich, ein Systemprodukt, das die AKZEPTA Group zusammen mit Bankexperten und Basel-II/III-Consultants entwickelt hat. Bei allen abgeschlossenen Geschäftsfällen im Forderungsmanagement werden vier aussagekräftige Kennzahlen erfasst und verglichen, bezogen sowohl auf das Unternehmen des Kunden als auch auf dessen jeweilige Branche. Die Vergleichswerte werden automatisch errechnet, übersichtlich dargestellt und täglich aktualisiert.

Diese Analyse erlaubt Rückschlüsse auf zahlreiche interne Abläufe, z.B. Marketing, Verkauf, Rechnungswesen, Controlling, Kundenbetreuung u. a. Sollte das Ergebnis auf Optimierungspotenziale hinweisen, so bietet AKZEPTA dazu professionelle Beratung an. „Unsere Kunden zeigen dadurch, dass sie auch bei der Wahl von werthaltigen Partnern genaue wirtschaftliche Überlegungen treffen“, so AKZEPTA-Inhaber Erich Stadler.

Muster auf Seite 8



Leitbetriebe sind geschätzt als wertorientierte Partner

Erfolgreich ist, wer sich selbst, seine Chancen – und seine Partner kennt. Mit der ServiceMarke Leitbetrieb bringen Unternehmen ihre Werteorientierung und ihre Wertigkeit anschaulich zum Ausdruck.

Die Wahl der Geschäftspartner ist auch Ausdruck der eigenen Unternehmenskultur. Grund genug also, dabei auf die Wertigkeit der Partner zu achten! Das starke Bekenntnis zu Servicequalität und Kundenbegeisterung ist ein klar wertorientiertes Unternehmensziel, das mit der ServiceMarke Leitbetrieb deutlich sichtbar gemacht wird.

Zugleich ist das ServiceSiegel Leitbetrieb auch ein Gradmesser für die Wertigkeit eines Unternehmens: Es kennzeichnet Betriebe, die sich mit ausgeprägter Serviceorientierung auf dem Markt bewähren – Vorreiter, Vordenker und Spezialisten, die Verantwortung übernehmen und die Wirtschaft nachhaltig positiv prägen. Registrierte Leitbetriebe beweisen, dass sie Servicequalität leben im Sinne einer prosperierenden Wirtschaft und damit der Gesellschaft insgesamt.

Dadurch erweisen sich Leitbetriebe als wertorientierte und buchstäblich hoch-wertige Geschäftspartner. Sie stärken mit der ServiceMarke nicht nur sich selbst, sondern auch die Wertigkeit der Unternehmen, die mit ihnen zusammenarbeiten.

Nutzen auch Sie die ServiceMarke Leitbetrieb als besonderes Alleinstellungsmerkmal, das sie als wert-vollen Partner ausweist. Informieren Sie sich über die vielen Vorteile unter www.leitbetrieb.com!

WERTEORIENTIERTES UNTERNEHMENSZIEL "PARTNERWAHL"

Erfolgreich ist, wer sich selbst, seine Chancen - und seine Partner kennt!



Achten Sie deshalb generell auf die Wertigkeit Ihrer Partner! Denn auch diese spielt neben den wirtschaftlichen Verhältnissen eines Unternehmens eine wesentliche Rolle; sie wirkt sich direkt und indirekt auf die Unternehmensentwicklung aus. Durch die Wahl von werthaltigen Partnern zeigen Sie Ihre eigene Unternehmenskultur.

Zur Wahl Ihres Partners im Forderungsmanagement können wir Ihnen nur gratulieren! Die vielen Rückmeldungen und Weiterempfehlungen unserer Kunden bestätigen nahezu täglich aufs Neue die Wertigkeit unserer Tätigkeit und der damit verbundenen Serviceleistungen!

Akzeptata begeistert seit 1988 mit Top-Service !

Kundenvorteile zum Vergleich:

24 h Info mit direktem Mailservice im Internet

<http://www.akzeptata.at/24stunden-demo.html>

Wertschöpfende Informatikprozesse zur Senkung der direkten und indirekten Kosten

<http://www.it-inkasso.com/>

1. Platz bei Österreichs Beratungs- und IT-Preis, dem Constantinus Award 2007

<http://www.1000-kundenmeinungen.eu/constantinus-award.html>

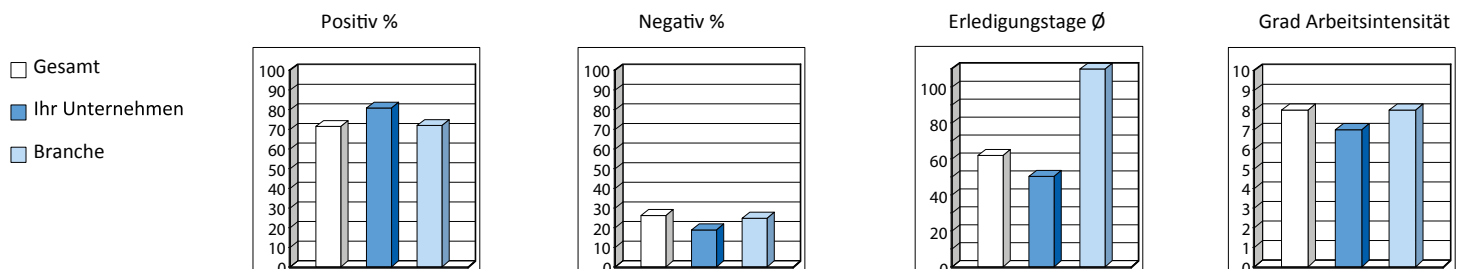
Kundenbeobachtung im Sinne der Kunden

<http://www.inkasso.it/>

DER KENNZAHLEN-BRANCHEN-VERGLEICH IHRER GESCHÄFTSFÄLLE!

Realisiert in Zusammenarbeit mit Bankfachleuten, Steuer- und Unternehmensberatern

Für die eventuelle Beurteilung von Unternehmensperspektiven ist eine umfassende Analyse der innerbetrieblichen Faktoren nötig und zwar sowohl von Hard Facts als auch von Soft Facts. Ein wirklich klares Bild kann sich allerdings erst dann ergeben, wenn darüber hinaus auch noch ein Branchenvergleich erstellt wird. Statistische Auswertung der Anzahl Ihrer Geschäftsfälle und Vergleich über die Qualität ("soft facts") im Verhältnis zu all unseren Betreibungen und im Branchenvergleich:



Das dadurch abgeleitete Resultat Ihrer Geschäftsfälle im Forderungsmanagement:

Zeitraum 23.02.1989 bis 19.08.2015

Diese positiven Ergebnisse sprechen auch für die stark überdurchschnittliche Qualität Ihrer internen Abläufe, wie z.B. Marketing, Rechnungswesen, Debitorenbuchhaltung, Controlling, Kundenbetreuung, Auslieferung, Fakturierung, Reklamationserledigung, Verkauf, etc.

Der Kennzahlen-Branchenvergleich ist ein Beispiel für den besonderen Service bei Akzeptata und einer der Gründe dafür, dass die Empfehlungsquote der AKZEPTA GROUP mehr als 96 % beträgt. Damit ist AKZEPTA das von Kunden und ServiceExperten meistempfohlene Inkassounternehmen!

Durch die hohe ServiceQualität von Akzeptata-Inkasso entstand die Marke "Leitbetrieb" der ServiceInitiative!

Leitbetrieb Österreich: <http://www.leitbetrieb.com/at/menue-oben/home.html>

Leitbetrieb Deutschland: <http://www.leitbetrieb.com/de/menue-oben/home.html>

Die ServiceInitiative ist ein Projekt der AKZEPTA HOLDING und macht auch Ihren Unternehmensservice sichtbar!

Mehr dazu im Internet oder auch direkt durch Ihre Akzeptata Ansprechpartner.

Ihr Akzeptata-Team

19.08.2015



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