



Was **2016** uns
allen bringen wird,
ist offen.

Aber: Was Ihnen die
ServiceMarke Leitbetrieb
bringt, steht fest.

www.leitbetrieb.com

Was **2016** uns allen bringen wird, ist offen.

Aber: Was Ihnen die ServiceMarke Leitbetrieb bringt, steht fest.

- Warum immer mehr staatliche Regulierung auch zu Lasten der Servicequalität geht
- Warum eine Vollkasko-Mentalität im Sozialbereich letztlich für alle nur Nachteile bringt
- Wie Top-Kundenservice den Wirtschaftsstandort Österreich bzw. Deutschland nach vorne bringt
- **Plus:** Warum nichts überzeugender ist als das positive Feedback begeisterter Kunden



Leitbetrieb
D e u t s c h l a n d



Leitbetrieb
Ö s t e r r e i c h



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Der Jahreswechsel ist die Zeit, um Bilanz zu ziehen. Das gilt nicht nur für den einzelnen Betrieb, sondern auch für den gesamten Wirtschaftsstandort Österreich bzw. Deutschland. Auch wenn es derzeit in manchen Bereichen – insbesondere bei den Arbeitsmarktdaten – signifikante Unterschiede gibt, so sind wesentliche Fragen und Problemstellungen hier wie dort gleichermaßen aktuell und drängend.

Dazu zählen zweifellos die nach wie vor überbordenden Regulierungstendenzen auf nationaler Ebene und seitens der EU-Bürokratie. Dazu zählen auch die zunehmenden Schwierigkeiten für Unternehmen, qualifizierte Mitarbeiter mit Sinn für Eigenverantwortung zu finden. Beides hat zur Folge, dass bedeutende ökonomische Potenziale blockiert werden und sich nicht in dem Maße ausschöpfen lassen, wie es in einem herausfordernden wirtschaftlichen Umfeld wie dem heutigen dringend geboten ist.

Die ServiceInitiative Leitbetrieb setzt auch bei diesen Fragen an. Denn Servicequalität beeinflusst die Attraktivität eines Wirtschaftsstandortes unmittelbar und nachhaltig. Mehr darüber erfahren Sie in dieser ServiceLetter-Ausgabe.

Ich wünsche uns allen die schon lange angekündigten Entlastungen für die Wirtschaft und speziell Ihnen viel Erfolg im neuen Jahr 2016 – nicht zuletzt mit der starken ServiceMarke Leitbetrieb!

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



Wirtschafts-Wunsch im neuen Jahr: Nicht noch mehr Regeln, sondern mehr echte Mitarbeiter

Servicequalität lässt sich nicht verordnen, sondern muss gelebt werden, täglich und aus Überzeugung.

Überregulierung ist für die Wirtschaft der Wachstumshemmer Nummer 1: Das erklärten nicht weniger als 89% jener internationalen Topmanager, die PwC heuer für eine Umfrage zu diesem Thema interviewt hat. Der Befund ist nicht neu, doch dauerhaft aktuell, denn von der viel zitierten „Entfesselung“ der Wirtschaft kann auch am Ende dieses Jahres keine Rede sein. Im Gegenteil: Entgegen den wiederholten, anderslautenden Beteuerungen aus Politik und Verwaltung wächst der Wust an Gesetzen und Vorschriften ständig.

Kontraproduktiv und teuer

Das ist nicht bloß ärgerlich, sondern oftmals kontraproduktiv und richtig teuer: Die EU-Kommission selbst schätzt, dass der administrative Mehraufwand allein durch die EU-Gesetzgebung jährliche Kosten von mehr als 120 Milliarden (!) Euro verursacht. Die Folgekosten unzähliger nationaler Regelungen sind da noch gar nicht eingerechnet.

Überregulierung bindet in den Unternehmen enorme zeitliche und personelle Ressourcen. Viel Potenzial, das sich wesentlich produktiver und Erfolg versprechender nutzen ließe – nicht zuletzt für exzellenten Kundenservice. Ein hohes Maß an Servicequalität bewusst und konsequent im Geschäftsalltag zu verwirklichen ist schließlich ein starker Wachstumstreiber, für jedes einzelne Unternehmen und für einen Wirtschaftsstandort insgesamt.



Unter diesem Gesichtspunkt schießt sich eine Wirtschaftspolitik, die auf immer noch mehr Regulierung und ein immer engeres Vorschriftenkorsett setzt, salopp formuliert selbst ins Knie. Umso mehr, als der tägliche Bürokratismus demotivierend wirkt – eine Abwärtsspirale droht.

Ein falsches Bild von Dienst-Leistung

Zugleich berichten Unternehmer, dass es zunehmend schwieriger wird, echte Mitarbeiter zu finden, die sich der Bedeutung ihres persönlichen Einsatzes für den Unternehmenserfolg bewusst sind und entsprechend handeln. Dabei spielt sicher eine Rolle, dass manche Interessensvertretungen und zahlreiche Medien eher eine negative Einstellung zu Eigenverantwortung und Dienst-Leistung transportieren. Gefragt sind jedoch Mitarbeiter, die wissen:

Mein Gehalt zahlt der Kunde. Und niemand sonst.

Es mag für manche provokant klingen, aber: Es ist eine Tatsache, dass eine ausufernde Vollkasko-Mentalität im Sozialbereich letztlich schädlich für alle ist. Nur echte Mitarbeiter, die Kunden eigenverantwortlich mit Servicebewusstsein und echter Dienst-Leistung begeistern, steigern damit auch ihren persönlichen Marktwert und ihren eigenen wirtschaftlichen Erfolg.

Jene, die dies nicht erkennen, tun sich dagegen auf dem engen Arbeitsmarkt immer schwerer – mit der Folge, dass schlussendlich für sie erst recht die Allgemeinheit aufkommen muss. Vinzenz Baldus, ein Experte der ServiceInitiative, hat daher zweifellos recht, wenn er schreibt, dass ein Zuviel an staatlicher Regulierung auch dem politischen Ziel der Vollbeschäftigung zuwiderläuft.

Weniger Vorschriften, mehr Eigenverantwortung

Mehr Entlastung für die Wirtschaft:

Das ist es, was Unternehmen brauchen. Auch dafür steht die ServiceInitiative Leitbetrieb.



Positives Kunden-Feedback ist das stärkste Argument

Positives Feedback von begeisterten Kunden ist das überzeugendste Argument, um neue Kunden anzusprechen. Das beweist die AKZEPTA Group seit mehr als 25 Jahren. Mit der ServiceInitiative Leitbetrieb stellt AKZEPTA diese Erfahrung auch anderen wertehaltigen Unternehmen zur Verfügung.

Sie sind das Herz der Wirtschaft: Wertorientierte Unternehmen, die sich mit Leidenschaft und Herzblut zu höchster Servicequalität bekennen und ihre Mitarbeiter entsprechend führen. Ihre Kunden wissen das – doch wie lässt sich Servicebewusstsein als starkes Argument schon im Vorfeld der Geschäftsanbahnung nach außen vermitteln, um neue Kunden anzusprechen?

Einer, der weiß, wie's geht, ist Erich Stadler. „Kundenorientierung ist von Anfang an, also seit 1988, eine tragende Säule unserer erfolgreichen Entwicklung“, erklärt der Gründer und Inhaber von AKZEPTA, einem führenden Inkassounternehmen im deutschsprachigen Raum. Die Kunden wissen diese Firmenphilosophie zu schätzen, wie die enorm hohe Weiterempfehlungsquote von 96 Prozent (!) beweist.

„Für mich gibt's nichts Vergleichbares!“

Stellvertretend für viele AKZEPTA-Kunden steht die Meinung von Michaela H.: Sie ist an ihrem Arbeitsplatz für die Einbringung von Forderungen zuständig und beauftragt damit seit vielen Jahren ausschließlich AKZEPTA. Kürzlich hat sie den Dienstgeber gewechselt und auch diesen umgehend dazu bewogen, AKZEPTA als fixen Partner im Inkassowesen zu etablieren.



„Die außergewöhnliche Kompetenz und Zuvorkommenheit der Mitarbeiter, das einzigartige Berichtswesen und das attraktive Angebot - für mich gibt es keine vergleichbare Dienstleistung im Forderungsmanagement, obwohl ich viele Anbieter kenne. Deshalb empfehle ich AKZEPTA sowohl beruflich als auch privat weiter!“, so Michaela H. „Magic Moments“ aus Kundensicht! (siehe auch Seite 9)

Michaela H. ist beileibe kein Einzelfall: AKZEPTA hat im Rahmen einer großen Befragung bei mehr als 1000 Kunden deren Zufriedenheit erhoben und die Ergebnisse unter www.1000-kundenmeinungen.eu detailliert im Internet dargestellt. Diese Darstellung setzt AKEPTA mit großem Erfolg auch im Marketing ein, um Interessenten bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnung auf den gebotenen Kundenservice aufmerksam zu machen.

Leitbetrieb – das Erkennungszeichen für begeisterte Kunden

„Diesen doch sehr aufwändigen Weg wollen wir anderen werthaltigen Unternehmen ersparen. Das war einer der Gründe, um die Servicelinitiative Leitbetrieb ins Leben zu rufen“, sagt Erich Stadler. Aus seiner langjährigen Erfahrung in Fragen des Kundenservice ist es ihm ein persönliches Anliegen, Servicebewusstsein allgemein zu fördern.

Mit der geschützten Marke „Leitbetrieb Österreich“ können Unternehmen ihr Servicebewusstsein wirkungsvoll im Außenauftritt darstellen. Darüber hinaus bietet die Servicelinitiative unter Mitwirkung renommierter Service-Experten viele Möglichkeiten, um bestehenden Kundenservice nach innen und nach außen weiter zu verbessern. So stehen z. B. Tools und Textempfehlungen, die AKZEPTA für sein Empfehlungsmarketing systematisch entwickelt hat, auch Leitbetrieben kostenlos zur Verfügung.



Best Practice für Top-Service: So begeistert AKZEPTA die Kunden

96 Prozent Weiterempfehlungsquote – das kommt nicht von ungefähr. Einige Beispiele zeigen, wie AKZEPTA es schafft.

Schon bei der Gründung von AKZEPTA im Jahr 1988 hatte Firmeninhaber Erich Stadler die Vision eines Unternehmens, das sich durch effizienten und einzigartigen Service ein Alleinstellungsmerkmal auf dem deutschen und österreichischen Markt verschafft.

Heute bearbeiten in den vier Geschäftsstellen (Salzburg, Traunstein, München und Berlin) mehr als 60 hochkompetente, engagierte Mitarbeiter jährlich über 50.000 Geschäftsfälle mit einer höchst erfolgreichen Trefferquote.

Das AKZEPTA-Inkassosystem bietet durch ständige Optimierung den Kunden innovative Möglichkeiten, den Cash Flow zu verbessern und die indirekten Kosten sofort zu reduzieren. Die dazugehörige IT-Lösung „Platinum Solution“ für SAP R/3 – ausgezeichnet mit dem Constantinus Award - steht für Kunden kostenlos zur Verfügung, auch online als „24-Stunden Info“.

AKZEPTA ist vorwiegend für ausgewählte Unternehmen im B2B Bereich tätig. Die Forderungshöhe beträgt durchschnittlich mehr als 1.000 EUR. Natürlich werden auch kleinere Forderungen bearbeitet, doch spielt stets die Qualität der Forderungen eine maßgebliche Rolle. Merkmale wie z. B. Forderungsstrukturen, Reklamationen, Stornierungsquoten, Erledigungsquoten, etc. werden im Sinne der Kunden beobachtet und bewertet.

Nur so ist für jeden einzelnen Kunden gewährleistet, dass seine Forderungen stets in der bewährten AKZEPTA-QUALITÄT bearbeitet werden.



**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

„Magic Moments“ aus Kundensicht!

THANK
YOU!

Von: Michaela H.

Gesendet: Donnerstag, 26. November 2015 08:40

An: Erich Stadler

Betreff: AW: Danke für Ihre Kundentreue

Sehr geehrter Herr Stadler!

Vielen lieben Dank für die nette Überraschung – da freue ich mich sehr darüber!

Wow - seit 1988 begleitet mich Akzeptia bereits durch mein Buchhalter Leben (im November 1988 habe ich bei der Firma Schweigl zu arbeiten begonnen)

Ich muss sagen, ich habe Akzeptia damals als kostengünstiges und sehr effizient arbeitendes Inkassobüro kennen- und schätzen gelernt.

Im Vergleich zu einigen anderen gleichartigen Unternehmen, war Akzeptia für mich immer die 1. Wahl, weil bei der Konkurrenz oft hohe Kosten ohne nachweislichen Erfolg entstanden sind.

Im Jahre 1997 hab ich zu einem anderen Unternehmen gewechselt und auch dort habe ich im Bedarfsfall den Kontakt zu Akzeptia gesucht. Anfangs war der Privatkundenbereich sehr viel größer und Akzeptia hat sehr oft dazu beigetragen, dass wir unsere Forderungen auch erhalten haben.

Durch einer Änderung der gesamten Vertriebssituation sind dann die Umsätze hauptsächlich über den Einzelhandel geführt worden, dadurch hat der Kontakt „leider“ etwas nachgelassen.

Als vor etlichen Jahren ein befreundetes Ehepaar eine neue Firma gegründet hat, habe ich meine Freundin immer wieder bei der Buchhaltung unterstützt – und da ich nur positive Erfahrungen mit Akzeptia gemacht habe – arbeitet seit dem auch dieses Unternehmen mit Ihnen zusammen.

Seit einem Jahr bin ich nun in der Holzindustrie beschäftigt und die meisten unserer Forderungen werden über eine Kreditversicherung durchgeführt. Nicht versicherte, zahlungsunwillige Kunden (hauptsächlich Italien) wurden bislang direkt über einen Italienischen Anwalt abgewickelt.

In diesem Jahr musste ich feststellen, dass hauptsächlich meinem Dienstgeber nur zusätzliche Kosten entstanden sind und bei der Eintreibung der Forderungen nur sehr wenig erreicht worden ist. Deshalb habe ich mit meinem Chef gesprochen, ob wir nicht jemand anderen mit der Abwicklung der neuen Fälle beauftragen können und deshalb freut es mich sehr, nun wieder mit Akzeptia zusammen arbeiten zu können.

Ihr nettes Weihnachtsgeschenk, der Brieföffner begleitet mich seit Jahren auf all meinen beruflichen Stationen :) Und ich denke, es hat aufgrund der rein positiven Erfahrungen mit Ihrem Unternehmen einen besonderen Stellenwert erhalten!



Im diesem Sinne wünsche ich unser beiden Unternehmen noch einige gemeinsame erfolgreiche Jahre bis wir dann halt doch irgendwann mal in Pension gehen dürfen :)

Alles Liebe!

Mit freundlichen Grüßen/ Distinti saluti/ Best regards

Michaela H.

HOLZINDUSTRIE / Niederösterreich