



**TOP-SERVICE ist  
für Sie ein Thema.**

**Warum dann nicht  
davon berichten?**

[www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)

## Top-Service ist für Sie ein Thema. Warum dann nicht davon berichten?

- Warum Service-Stärke für Leitbetriebe eine Kernbotschaft der Unternehmenskommunikation ist
- Warum man in Kunden- und Mitarbeitermedien keinesfalls darauf vergessen sollte
- Wie Sie die Serviceinitiative Leitbetrieb dabei begleitet und unterstützt
- **Plus:** Die neue Mitarbeiter-Info „**WIR sind Leitbetrieb. Das ist UNSER Auftrag**“ – kostenlos für Sie zum Download!



**Leitbetrieb**  
Deutschland



**Leitbetrieb**  
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,  
sehr geehrte Unternehmer!



Manchmal sind es gerade die naheliegenden Dinge, die man im herausfordernden Geschäftsalltag leicht übersieht. Sie als Unternehmer, als Geschäftsführer wissen um den enormen Stellenwert von Servicequalität für eine nachhaltig erfolgreiche Entwicklung. Sie bringen das als Leitbetrieb auch optimal zum Ausdruck.

Bloß: Haben sie darüber auch schon einmal in Ihren Kundeninformationen berichtet? Haben Sie die existenzielle Bedeutung von gelebter Service-Orientierung Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schon einmal bewusst vor Augen geführt? Machen Sie Ihre Service-Stärke regelmäßig zum Thema?

Es gibt zahllose Möglichkeiten, Ihre herausragende Position als Service-Leitbetrieb zu unterstreichen. Nur: Dran denken muss man halt. So wie etwa Werner Gally, der sich in der neuen Zeitschrift seiner Gally Versicherungsmakler GmbH Kunden und Geschäftspartnern als Leitbetrieb präsentiert und erläutert, was dahinter steckt – dieses Beispiel und mehr dazu finden Sie in der aktuellen Ausgabe des ServiceLetter.

Ich wünsche Ihnen eine schöne Urlaubszeit. Erholen Sie sich gut und lassen Sie sich dabei zu neuen, kreativen Service-Ideen inspirieren!

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



## Machen Sie Ihre exzellente Servicequalität zum Thema

**Kundenzeitung, Newsletter, soziale Medien: Es gibt viele Kanäle, über die erfolgreiche Unternehmen Informationen transportieren. So bieten sich auch viele Gelegenheiten, sich als Leitbetrieb zu präsentieren – Chancen, die es zu nutzen gilt.**

Die ServiceMarke Leitbetrieb ist ein starkes Erkennungszeichen für Unternehmen, die sich zum Ziel setzen, ihre Kundinnen und Kunden zu begeistern. Mit dieser Wort-Bild-Marke unterstreichen Leitbetriebe wirkungsvoll ihre besondere Servicequalität. Die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig, von der Firmenbroschüre bis zum Aktions-Flyer, vom Geschäftsbrief bis zum Werbegeschenk.

### **Jede Bühne für Service-Kompetenz nutzen**

Keinesfalls vergessen sollten Leitbetriebe dabei auf die Möglichkeiten, die ihre eigenen Medien bieten. Gerade Kundenzeitschriften, Print- oder Online-Newsletter, aber auch Unternehmensprofile in sozialen Medien wie z. B. Facebook bieten eine gute Bühne, um die eigene Service-Kompetenz als Leitbetrieb zum Thema zu machen.

Ein aktuelles, gelungenes Beispiel dafür liefert Werner Gally von der Gally Versicherungsmakler GmbH gemeinsam mit der Koban Südvers Group Austria. In der soeben erschienenen, ersten Ausgabe der Kundenzeitschrift „Sicherheitskurier“ setzt sich Geschäftsführer Gally in einem prominent platzierten Beitrag mit der ausgeprägten Servicekultur auseinander, die seit der Firmengründung von 20 Jahren fixer Bestandteil der Unternehmensleistung ist. Zugleich präsentiert Herr Gally sein Unternehmen auch als Leitbetrieb und erklärt, was es mit der ServiceMarke auf sich hat und welche Verantwortung sie bedeutet.



### **Jeder Beitrag stärkt die Leitbetrieb-Community**

Eine gute Idee, sehr zur Nachahmung empfohlen! Denn jeder derartige Beitrag in einem Firmenmedium, ob Print oder Online, lenkt die Aufmerksamkeit auf das wichtige Thema Kundenservice. Zugleich wird dadurch der Bekanntheitsgrad der ServiceMarke Leitbetrieb weiter erhöht. Das fördert das Servicebewusstsein allgemein und stärkt letztlich die gesamte Leitbetrieb-Gemeinschaft – und die Wirtschaft allgemein.

Dies ist wie erwähnt nur eines von vielen Beispielen dafür, wie sich die ServiceMarke in der Unternehmenskommunikation einsetzen lässt. Im Übrigen nicht nur extern: Auch die Mitarbeiter-Info oder das Schwarze Brett sind wichtige Plattformen, um auch intern alle Beteiligten über die Bedeutung von Servicequalität im Allgemeinen und die ServiceMarke Leitbetrieb im Besonderen zu informieren.

### **Profi-Unterstützung für Leitbetriebe**

Die Serviceinitiative Leitbetrieb unterstützt ihre Mitgliedsunternehmen dabei mit hilfreichen und praktischen Tools. So stehen Leitbetrieben z. B. standardisierte, professionelle Texte, Textbausteine und Ausarbeitungen zur Verfügung, die sich auch für die Veröffentlichung in Firmenmedien bestens eignen bzw. Anregungen dafür liefern können.

**Machen Sie als Leitbetrieb Ihre exzellente Servicequalität zum Thema – gerade auch mit den eigenen medialen Möglichkeiten Ihres Unternehmens! Die Serviceinitiative Leitbetrieb begleitet Sie dabei gerne!**

Beispiel: [SICHERHEITSKURIER GALLY](#)



# SICHERHEITSKURIER GALLY

**Unachtsamkeit am Steuer**Handy, Navi, Radio –  
bei jedem dritten Unfall

Seite 2

**Die Gally-App**Ab sofort  
für Ihr Smartphone

Seite 5

**Steigende  
Cyberkriminalität**

Die Risiken und Gefahren

Seite 6



## Unachtsamkeit am Steuer:

Handy, Navi, Radio – bei jedem dritten Unfall



Lesen Sie weiter auf Seite 2

**Liebe Leserinnen und Leser!**

„Zugegeben, es hat gedauert. Aber nun ist es so weit, und die erste Ausgabe der gemeinsamen Kundenzeitung der Koban Südvers Group Austria liegt vor Ihnen. Wir hoffen, dass Ihnen das neue Format auch so gut gefällt wie uns. Viel Neues und Interessantes werden wir Ihnen zweimal jährlich (Juni und Dezember) mitteilen. Über Feedback zur neuen Zeitung freuen wir uns ebenfalls. Denn Ihre Begeisterung ist unser Maßstab.

Ihnen, geschätzte Kundinnen und Kunden, danken wir für Ihre langjährige Treue zu unserem Unternehmen und wünschen schöne und erholsame Sommerstage.

  
 Sonja Gally

  
 Werner Gally
**FÜR MEHR SICHERHEIT MIT IHREM VERSICHERUNGSPARTNER**

## Gally zählt zu den Leitbetrieben Österreichs

Qualität ist entscheidend, um Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern aufbauen zu können. Das haben nicht nur zahlreiche Studien wissenschaftlich belegt, sondern wir wissen das aus eigener zwanzigjähriger Erfahrung. Wir sind seit kurzem ein „Leitbetrieb Österreichs“. Es handelt sich dabei um Unternehmen aus den verschiedensten Branchen, die – so wie wir – die Servicequalität in den Mittelpunkt Ihrer Kundenbeziehung gestellt haben.

Als wir uns im Jahr 1996 entschlossen haben selbstständig als Versicherungsmakler in Sankt Pölten tätig zu werden war uns klar, dass wir mehr als nur Fachwissen und

Fleiß mitbringen müssen um dauerhaft erfolgreich zu sein. Wir waren uns damals sofort einig. In einer Branche, die nicht den besten Ruf hat, mit einem Produkt handelt, das unsichtbar und in der Regel auch unattraktiv ist, keinen unmittelbaren Nutzen stiftet und immer dann „attraktiv“ wird, wenn etwas meist sehr Unangenehmes passiert, kann das nur eine außergewöhnliche Servicequalität sein.

Eine außergewöhnliche Serviceleistung schafft einen über das erwartete Produkt hinausgehenden Wert jeder Unternehmensleistung und stellt damit einen unschätzbaren Wettbewerbsvorteil dar. Zuverlässigkeit, das war und ist auch in Zukunft unser zentrales Bestreben. Zuverlässigkeit schafft Vertrauen und hat viel mit Qualität zu tun. Daher tun wir alles um das Vertrauen unserer Kunden zu gewinnen und zu erhalten. Heute nach 20 Jahren können wir mit Stolz sagen, dass wir damals Vorreiter in Sachen Servicequalität waren und das es die einzig wahre und richtige Strategie war auf der wir unser Unternehmen aufgebaut haben.

## Leitbetrieb in Österreich zu sein, bedeutet für Servicequalität anerkannt zu werden.

Serviceorientierung wirkt in allen Bereichen – nach außen und nach innen. Die Servicekultur im Unternehmen beeinflusst unmittelbar auch die Mitarbeiter: Sie erleben selbst, dass zufriedene, ja begeisterte Kunden den Arbeitstag weitaus einfacher, angenehmer und schöner machen. Unsere Mitarbeiter wissen und erleben täglich, wie wichtig Servicequalität ist. Die Anerkennung und Dankbarkeit unserer Kunden, sind für jeden von uns ein echtes und unbezahlbares Erfolgserlebnis.

Zuverlässigkeit, Seriosität und Stabilität – darauf können Kunden der Gally Versicherungsmakler GmbH setzen, heute und in Zukunft.

**Leitbetrieb  
Österreich**

Wir danken an dieser Stelle unseren Mitarbeitern, dass sie diese Kultur leben. Wir wissen, dass es nicht immer einfach ist, aber wir alle wissen auch, dass der einfache und bequeme Weg fast nie der erfolgreiche ist.



Werner Gally - Geschäftsführer



# Gratulation - Sie sind Leitbetrieb!

## **ABER:**

## Wissen das auch Ihre Mitarbeiter?

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb setzen Sie ein starkes Zeichen: Sie präsentieren sich Ihren Kunden als servicebewusstes und wertehaltiges Unternehmen. Doch dieses Versprechen lässt sich nur erfüllen, wenn auch Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter davon wissen – und entsprechend handeln.

Als Leitbetrieb bringen Sie klar zum Ausdruck: Wir wollen Erster sein im Kopf des Kunden! Wir bieten beste Servicequalität und setzen sie tagtäglich mit Herzblut um! Wir sind erst dann zufrieden, wenn unsere Kunden begeistert sind!

Was nützt aber dieser starke Auftritt nach außen, wenn in Ihrem Unternehmen selbst nicht jeder davon weiß? Nur wenn allen bewusst ist, dass ihr Arbeitgeber ein Leitbetrieb ist und sie selbst als echte Mitarbeiter maßgeblich dazu beitragen, wird es gelingen, diesem Anspruch auf Dauer gerecht zu werden.

Vermitteln Sie Ihren Status als Leitbetrieb daher auch deutlich nach innen und zeigen Sie Ihren Mitarbeitern unmissverständlich, dass sie Erster im Kopf der Kunden sein wollen! Die ServiceInitiative Leitbetrieb unterstützt Sie dabei mit einem Info-Blatt, das dieses wichtige Thema im Unternehmen kommuniziert.

Die [Mitarbeiter Info IV](#) steht für Sie als Leitbetrieb zum Download bereit! Sie ist auch im Anschluss an diesen Beitrag zu finden.



### **Weitere Mitarbeiter Infos:**

Mitarbeiter Infos sind ein Teil der Aktivitäten, mit denen die Serviceinitiative Leitbetrieb Sie dabei begleitet, ein starkes Zeichen für ein neues Servicebewusstsein zu setzen! Die Infos bieten umfangreiche Informationen, um allen Mitarbeitern die wirtschaftliche Realität vor Augen zu führen und die Loyalität sowohl Ihren Kunden als auch Ihrem Unternehmen gegenüber zu stärken.

**Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern, wie wichtig es ist, die richtige Einstellung zu wählen!**

Bereits von Leitbetrieben seit langem aktiv verwendet:

[MitArbeiter Info I](#)

[MitArbeiter Info II](#)

[MitArbeiter Info III](#)

Mehr zum Thema: [www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com)

# WIR SIND **MitArbeiter** IM LEITBETRIEB – UND GUT INFORMIERT!



## WIR sind Leitbetrieb! Das ist UNSER Auftrag.

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb setzt unser Unternehmen ein starkes Zeichen: Wir präsentieren uns unseren Kunden als servicebewusstes und werthaltiges Unternehmen. Doch dieses Versprechen können wir nur erfüllen, wenn jede/r Einzelne danach handelt – als echte MitArbeiterin, als echter MitArbeiter!

Als Mitglied der ServiceInitiative Leitbetrieb bringen wir in unserem Unternehmen klar zum Ausdruck: Wir wollen Erster sein im Kopf des Kunden! Wir bieten beste Servicequalität und setzen sie tagtäglich um, mit Herzblut und Engagement! Wir sind erst dann zufrieden, wenn unsere Kunden begeistert sind!

Das machen wir, weil wir wissen: Herausragende Servicequalität ist heute wichtiger denn je. Sie ist längst einer der wichtigsten Wachstumstreiber. Nur mit Kunden, die zu unseren überzeugten Botschaftern werden und uns weiterempfehlen, können wir im zunehmend harten Wettbewerb langfristig bestehen.

Wir haben uns bewusst dafür entschieden, diese Werthaltung durch das Führen der ServiceMarke Leitbetrieb ganz deutlich nach außen zu zeigen. Wir werden als Leitbetrieb auf lange Sicht jedoch nur glaubwürdig sein, wenn jeder im Unternehmen zu einem **MitArbeiter** im Sinne des Wortes wird und unser Versprechen an die Kunden mit Leben erfüllt.

Mit unserem gelebten Bekenntnis zu unserem Status als Leitbetrieb übernehmen wir **MitArbeiterinnen** und **MitArbeiter** Verantwortung für den gemeinsamen Erfolg und damit auch für unsere eigene Zukunft – egal, in welcher Abteilung und an welcher Position im Unternehmen. Wir sichern langfristig unseren eigenen Arbeitsplatz. Und wir erleben jeden Tag das positive Feedback unserer Kunden und machen uns damit auch selbst eine Freude.

**Unser Gehalt zahlt der Kunde! Denken wir jeden Tag daran, und handeln wir entsprechend – denn **WIR sind Leitbetrieb** !**

**Wir kennen unseren Unternehmensauftritt im Internet und wissen darüber Bescheid, ebenso wie über das spezielle Serviceprofil auf [www.leitbetrieb.com](http://www.leitbetrieb.com) !**





**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**