



Wo **Leitbetrieb**
draufsteht,
ist **TOP-SERVICE**
drin.

Dafür sorgen
wir verlässlich.



www.leitbetrieb.com

Wo Leitbetrieb draufsteht, ist Top-Service drin. Dafür sorgen wir verlässlich.

- Warum jede Marke nur so viel wert ist wie ihr Schutz gegen Missbrauch
- Weshalb gerade starke Marken anfällig für Schwachstellen sind
- Wie die ServiceMarke Leitbetrieb konsequent gegen Trittbrettfahrer vorgeht



Leading Company
of Germany



Leading Company
of Austria



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



das Vertrauen der Kundinnen und Kunden ist buchstäblich unbezahlbar – erst recht, wenn es verloren geht: Oft lässt es sich nur mit großem finanziellen Aufwand wiedergewinnen. Und viel zu oft gar nicht mehr.

Für jedes Unternehmen, jede Marke ist es daher geradezu überlebenswichtig, sich vor Missbrauch zu schützen. Dies gilt umso mehr für jene Siegel, die den Kunden Exzellenz, Kompetenz und Wertehaltigkeit signalisieren. Solche Siegel sind schließlich ein Versprechen. Entsprechend groß sind Enttäuschung und Verbitterung, wenn dieses Versprechen nicht eingehalten oder sogar bewusst gebrochen wird.

Die ServiceMarke Leitbetrieb hat sich als verlässliches Erkennungszeichen für umfassende Kundenorientierung und herausragende Servicequalität etabliert. Dieser Erfolg verpflichtet uns, streng auf die Einhaltung der entsprechenden Kriterien zu achten und sofort Konsequenzen zu ziehen, sollte ein teilnehmendes Unternehmen unseren gemeinsamen Werten nicht oder nicht mehr entsprechen.

In solchen Einzelfällen entschieden vorzugehen, ist im Interesse aller Leitbetriebe. Nur so ist sichergestellt, dass Kundinnen und Kunden den Teilnehmern der ServiceMarke Leitbetrieb gerne und aus Überzeugung vertrauen und sie weiterempfehlen. Erfahren Sie mehr in diesem neuen ServiceLetter – ich wünsche Ihnen wie immer eine interessante und lohnende Lektüre!

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



Von starken Marken und fremden Federn

Jede Marke ist nur so viel wert wie die Fähigkeit und Entschlossenheit, sie vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Gerade starke Marken sind dabei besonders gefordert.

Marken sind bedeutende Werte für jedes Unternehmen. Sie schlagen die Brücke zum Kunden, schaffen Wiedererkennung und Identifikation und vermitteln Emotionen – möglichst positive, im besten Fall begeisternde. Das schaffen allerdings nur Marken, die für herausragende Qualität und dauerhafte Spitzenleistung stehen. Nur solche Marken genießen Vertrauen, ohne ständig hinterfragt zu werden.

Doch dieses Vertrauen kann rasch und nachhaltig erschüttert werden, wenn die Marke enttäuscht. Genau das passiert, wenn sie die gesteckten Erwartungen nicht erfüllt oder gar nicht erfüllen kann, weil sie zu Unrecht bzw. widerrechtlich verwendet wird. Es drohen massive Verluste, erst beim Image und in der Folge auch ganz real, bei Einnahmen und Gewinn.

Ein Erfolgsbeweis, auf den man verzichten kann

Ob Brandjacking, Rufausbeutung oder schlicht Vorspiegelung falscher Tatsachen: Immer steht dahinter der Versuch von Dritten, sich mit fremden Federn zu schmücken und den Glanz bekannter Namen auf sich abstrahlen zu lassen. Dieses Problem betrifft naturgemäß besonders jene Marken, die außergewöhnlich attraktiv, zugkräftig oder vertrauenswürdig sind.



Die überzeugende Wirkung einer Marke wird also sogar durch ihre widerrechtliche Verwendung bestätigt. Das ist allerdings ein äußerst schwacher Trost und ein Erfolgsbeweis, auf den jedes Unternehmen gerne verzichtet!

Markenverletzungen ernst nehmen

Als starkes Erkennungszeichen ist auch die ServiceMarke Leitbetrieb potenziell nicht vor solchen Begehrlichkeiten gefeit. Schließlich ist sie weithin sichtbarer, anerkannter Ausdruck einer Firmenphilosophie, die auf außergewöhnliche Servicequalität und Kundenorientierung setzt. Die ServiceMarke lässt auf eine hohe Kundenzufriedenheit schließen und weist Unternehmen als besonders vertrauenswürdig aus.

Die ServiceInitiative Leitbetrieb legt daher von Anfang an größten Wert darauf, dass nur solche Unternehmen die ServiceMarke führen, die mit Servicequalität nicht bloß werben, sondern diese tatsächlich leben. Dieser Anspruch wird ernst genommen und gegebenenfalls auch konsequent durchgesetzt.

Diese Vorgangsweise ist für die ServiceInitiative eine selbstverständliche Verpflichtung im Interesse aller Leitbetriebe. Sie stellt sicher, dass die ServiceMarke als Erkennungszeichen einer starken Gruppe von dynamischen, zukunftsorientierten Unternehmen jederzeit hält, was sie verspricht: erstklassigen Kundenservice, der begeistert. Das liegt der ServiceMarke sozusagen in den Genen, denn ihr Initiator ist die AKZEPTA HOLDING: Sie lebt außergewöhnlichen Service schon seit 30 Jahren im eigenen Kerngeschäft und ist dadurch zu einem führenden Inkassounternehmen mit werthaltigem Hintergrund geworden.

Die ServiceMarke Leitbetrieb – stark in der Wirkung, konsequent beim Schutz vor missbräuchlicher Verwendung!



Nur wer Top-Service lebt, kann Leitbetrieb sein

Nicht jedes Unternehmen erfüllt die Anforderungen als Service-Leitbetrieb: Die ServiceMarke wird nur unter bestimmten Voraussetzungen vergeben. Und sie wird entzogen, wenn Servicequalität nicht tatsächlich gelebt wird.

Leitbetriebe werben nicht nur mit Servicequalität – sie leben diese täglich: Das ist die Botschaft, welche die ServiceMarke zu einem überzeugenden Alleinstellungsmerkmal macht. Ihre starke Wirkung bezieht die ServiceMarke aus der Tatsache, dass dieses Versprechen von jedem Leitbetrieb verlässlich eingelöst wird.

Im Sinne aller Leitbetriebe sorgt die ServiceInitiative daher für einen konsequenten Schutz der ServiceMarke, der bereits vor der Aufnahme eines Unternehmens ins Leitbetrieb-Netzwerk einsetzt. Schon ehe ein potenzieller Leitbetrieb zur Teilnahme eingeladen wird, werden bestimmte aussagekräftige Aufnahmekriterien aktiv überprüft.

Drum prüfe, wer sich bindet

Dazu werden die gebotenen Serviceleistungen im Vergleich zum Wettbewerb gesichtet, wobei auch Unternehmensbewertungen und bereits erfolgte Auszeichnungen mit einfließen. Naturgemäß spielt die Kundenzufriedenheit eine große Rolle, vorliegende Anhaltspunkte werden entsprechend bewertet. Ebenso wird festgestellt, wie es um die Mitarbeiterzufriedenheit bestellt ist. Selbstverständlich wird die Bonität des Unternehmens professionell beurteilt.



Nicht zuletzt wird auch erhoben, wer den Betrieb leitet: Inhabergeführte Traditionsunternehmen haben Vorrang. Das ist auch deshalb von Bedeutung, weil in jeder Region nur eine bestimmte Anzahl von Unternehmen am exklusiven Leitbetrieb-Netzwerk teilnehmen kann.

Rasche und klare Konsequenzen

Zahllose positive Kundenfeedbacks bestätigen immer wieder, dass die Leitbetriebe ihre Service-Versprechen bestens erfüllen. Sollte es trotz dieses selektiven Aufnahmeverfahrens in Einzelfällen dennoch vorkommen, dass teilnehmende Unternehmen nicht bzw. nicht mehr den hohen gemeinsamen Leitbetrieb-Standards entsprechen, dann reagiert die ServiceInitiative zum Schutz aller anderen Leitbetriebe rasch und eindeutig: Das Unternehmen wird ausgeschlossen!

So wurde im Jahr 2014 einem Unternehmen aus Hessen die Führung der Wort-Bild-Marke „Leitbetrieb Deutschland“ anwaltlich untersagt, nachdem bei der ServiceInitiative etliche Kundenbeschwerden wegen dieser (mittlerweile insolventen) Firma eingegangen waren. Sollte erneut ein ähnlicher Einzelfall auftreten, würde ebenso mit Entzug der ServiceMarke vorgegangen; gegen die weitere, widerrechtliche Verwendung würden nötigenfalls auch rechtliche Maßnahmen ergriffen. Eine Darstellung unseres anwaltlichen Vorgehens gegen dieses Unternehmen ist im Anhang beigefügt und auch [hier](#) ersichtlich.

Wichtigste Partner sind die Kunden

Die wichtigsten Partner beim Schutz der ServiceMarke Leitbetrieb sind die Kundinnen und Kunden selbst: Ihr Feedback zeigt unmissverständlich, dass die ServiceMarke hoch geschätzt wird – und wo sie in Einzelfällen zu Unrecht verwendet wird. Damit ist garantiert, dass die ServiceMarke Leitbetrieb als Erkennungszeichen für serviceorientierte Unternehmen jederzeit stark und glaubwürdig ist.



Der verpflichtende Hintergrund wird auch geprägt durch den Initiator der ServiceMarke, die AKZEPTA Holding. Die vielen hilfreichen Tools der Marke „Leitbetrieb“ entstanden aus den Erfahrungen der AKZEPTA Holding, welche seit beinahe 30 Jahren für kundenorientierte Wertschöpfung steht. Diese Philosophie wird mit außergewöhnlichen Serviceleistungen umgesetzt. Das beweist die AKZEPTA Group seit Unternehmensgründung. Mittlerweile zählt AKZEPT mit insgesamt fünf Geschäftsstellen zu den führenden Inkassounternehmen in Europa.

„Kundenorientierung ist von Anfang an, also seit 1988, einer der Hauptgründe der erfolgreichen Entwicklung von AKZEPTA“, betont Gründer und Inhaber Erich Stadler. Das belegt auch die sehr hohe Empfehlungsquote: Nicht weniger als 96 Prozent der Kunden empfehlen AKZEPTA weiter – ein sicheres Zeichen dafür, dass sie die gebotene Servicequalität zu schätzen wissen. Diese enorme Anzahl der zufriedenen Kunden und deren Empfehlungen haben AKZEPTA-Inhaber Erich Stadler veranlasst, die ServiceInitiative Leitbetrieb zu gründen. Diese ist nicht auf Gewinn ausgerichtet und unterstützt Unternehmen dabei, ebenfalls mit Top-Service zu punkten.

Der verpflichtende Hintergrund der Marke „Leitbetrieb“
Erfolgreich – durch glaubwürdige Unternehmenskultur! [PDF](#)



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!



Leading Company
of Germany



Leading Company
of Austria



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich

... für eine
blühende
Servicelandschaft

E-maxx GmbH
Seestrasse 2 - 4
63110 Rodgau

Christian Baier, Rechtsanwalt
Verena Neugart, Rechtsanwältin*
Sebastian von Alvensleben, Rechtsanwalt*

Steinerstrasse 15 | Haus B
81369 München

Telefon 0 89.74 13 74 0
Telefax 0 89.74 13 74 74

muc@ba-ra.eu | www.ba-ra.eu

München, den **14.01.14**

Unser Zeichen **ASL / E-maxx**
(bitte bei Antwort angeben)

**Sofortige Unterlassung der Verwendung der Wort-/Bildmarken
„Leitbetrieb Deutschland“ und „Leading Company of Germany“**

Sehr geehrter Herr Herzberger,

in der vorbezeichneten Angelegenheit zeigen wir an, dass uns die Firma ASL Marketing GmbH, Eisenheimerstr. 43, D-80687 München, mit der Wahrnehmung ihrer rechtlichen Interessen beauftragt hat; ordnungsgemäße Bevollmächtigung wird anwaltlich versichert.

Zukünftig notwendig werdende Korrespondenz bitten wir, ausschließlich über uns zu führen.

Im Namen und Auftrag unserer Mandantin teilen wir Ihnen unter Berufung auf die erteilte Vollmacht folgendes mit:

Unsere Mandantin ist Nutzungsberechtigte der auf der Internetpräsenz www.leitbetrieb.com dargestellten Wort-/Bildmarken „Leitbetrieb Deutschland“ und „Leading Company of Germany“ der Service-Initiative Leitbetrieb Deutschland.

BERLIN

Bötzowstraße 24
10407 Berlin
Telefon 0 30.20 45 62 30
Telefax 0 30.20 45 62 45
bln@ba-ra.eu

MÜNCHEN

Steinerstrasse 15 | Haus B
81369 München
Telefon 0 89.74 13 74 0
Telefax 0 89.74 13 74 74
muc@ba-ra.eu

USt.-IdNr. DE156187121 *kein Soz
Commerzbank AG (BLZ 700 800 00)
Eigen-Konto 517 88 00 00
Ander-Konto 517 88 00 11
IBAN DE35700800000517880000
BIC DRESDEFF700

Wie unsere Mandantin leider feststellen mußte, häufen sich in letzter Zeit die Anrufe und E-Mails von Kunden mit Beschwerden über Ihr Unternehmen.

Zum Zwecke einer zivilrechtlichen Verfolgung liegen uns gerichtlich verwertbare Beweise vor, die die Beschwerden dokumentieren.

Demnach ist Ihr Unternehmen nicht in der Lage, die mit den ServiceMarken verbundene Servicequalität zu liefern, obwohl sich eine Vielzahl Ihrer Kunden auch und vor allem deshalb zum Kauf Ihrer Produkte entschliessen, weil sich Ihr Unternehmen als Mitglied der Service-Initiative ausgibt.

Sie haben daher mehrfach gegen die Richtlinien zur korrekten Verwendung der ServiceMarken verstoßen.

Unsere Mandantin verteidigt jede Form zweckwidriger Nutzung der ServiceMarken, ihr steht daher Ihnen gegenüber ein Unterlassungs- Schadenersatz- und Beseitigungsanspruch zu.

Als Markeninhaberin ist unsere Mandantin deshalb berechtigt, Ihnen mit sofortiger Wirkung die weitere Nutzung der ServiceMarken bei jedweden geschäftlichen Aktivitäten in jeglichen unternehmensspezifischen Kommunikationsmitteln und in sämtlichen Medienformaten, insbesondere bei Ihrer Internetpräsentation, auf Geschäftspapieren und Werbemedien, bei Werbekampagnen und auf Messeständen zu untersagen.

Deshalb hat Ihnen unsere Mandantschaft Ihre Mitgliedschaft im Unternehmensnetzwerk „Leitbetrieb Deutschland“ bereits mit sofortiger Wirkung gekündigt.

Im Namen und Auftrag unserer Mandantin fordern wir Sie letztmals auf, unverzüglich jedwede Nutzung der ServiceMarken zu unterlassen und insb. die Wort-/Bildmarken und etwaige Verlinkungen darauf

noch heute, dienstag, den 14.01.14, bis 18:00 Uhr

von Ihrer Webseite dauerhaft zu entfernen.

Sie sind fortan nicht mehr berechtigt sind, die Siegel „Leitbetrieb Deutschland“ und „Leading Company of Germany“ der Service-Initiative Leitbetrieb Deutschland zu nutzen.

Für den Fall des ergebnislosen Verstreichens dieser Frist hat uns unsere Mandantin bereits beauftrag, Klage auf Unterlassung gegen Ihr Unternehmen zu erheben.

Darüber hinausgehende Ansprüche auf Schadensersatz bleiben davon unberührt.

Mit freundlichen Grüßen



Christian Baier
Rechtsanwalt