



Leitbetrieb -
mit starken Impulsen
weit mehr als bloß
eine Marke



www.leitbetrieb.com

Leitbetrieb - mit starken Impulsen weit mehr als bloß Marke

- Weshalb Sie mit der Marke Leitbetrieb in die Zukunft Ihres Unternehmens investieren
- Wie Sie mit Top-Service Mitarbeiter motivieren und wirkungsvolles Employer Branding betreiben
- Warum Servicequalität auch ein Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge ist
- **PLUS:** Der individuelle Service-Check für Ihr Unternehmen – unverbindlich und kostenlos!



Leitbetrieb
Österreich



Leitbetrieb
Deutschland

Neue Leitbetriebe im Sommer '19



Tumeltsham (A) - Das innovative, mittelständische Unternehmen hat ihren Sitz im Innviertel. Zum Kerngeschäft zählen allen voran der Stahlbau, sowie Schlosserarbeiten und ... [weiterlesen](#)



Panketal (D) - Das 2002 gegründete Unternehmen bietet Lösungen im Bereich Warenwirtschafts- und Kassensysteme speziell für den Presse- und Tabakfachhandel. ... [weiterlesen](#)



Brunnenthal (A) - Seit 2002 fertigt das Unternehmen mit eigener Produktionsstätte unter anderem Aufbereitungsmaschinen für die Ziegel- und Keramikindustrie sowie ... [weiterlesen](#)



Klagenfurt (A) - Ein Allrounder in Sachen Blitzschutz, Überspannungsschutz, Kabeltragsysteme uvm. Das Unternehmen setzt neu Sicherheitsmaßstäbe für Mensch und Eigentum ... [weiterlesen](#)

Eine Übersicht aller Leitbetriebe finden Sie [hier](#).



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer,



Servicequalität begeistert Kundinnen und Kunden. Jede Investition, die dazu beiträgt, ist eine echte Zukunftsinvestition. Sie fördert langfristige, stabile Kundenbeziehungen und ist damit ein Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg. Das zählt gerade heute, wo unzählige Mitbewerber im Internet stets nur einen Klick weit entfernt sind.

Doch gelebte Kundenorientierung ist nicht einfach: Sie bedeutet Aufwand, und sie erfordert Umdenken – bei allen im Unternehmen. Der Business-Experte Gerhard J. Vater bringt es anschaulich auf den Punkt: Wenn es um Kundenorientierung geht, sind alle Piloten, da gibt es keine Passagiere.

Gemeinsam gebotene Servicequalität, bei der sich jeder Mitarbeiter als Markenbotschafter des Unternehmens begreift, ist aber nicht nur Verpflichtung und Auftrag. Sie wirkt auch zurück nach innen, macht den Arbeitsalltag angenehmer, das Arbeitsklima noch besser und den Arbeitsplatz noch attraktiver.

Mehr noch: Guter Service ist sogar ein wirkungsvoller Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge, mit positiven Auswirkungen auf den einzelnen Mitarbeiter, auf das Unternehmen und auf die Wirtschaft insgesamt.

Mehr über diesen – nur auf den ersten Blick erstaunlichen – Zusammenhang lesen Sie in der neuen Ausgabe des Leitbetrieb-ServiceLetters. Ich wünsche Ihnen wie immer eine informative Lektüre.

Erich Stadler

Gründer und Impulsgeber der AKZEPTA Group
Initiator der ServiceMarke Leitbetrieb



Guter Service wirkt – und motiviert!

Wenn es um Servicequalität geht, stehen meist die Vorteile für Kundinnen und Kunden im Fokus. Doch Top-Service, wie ihn Leitbetriebe bieten, wirkt im Unternehmen auch nach innen. So wird für Mitarbeiter die Arbeit angenehmer und der Job noch attraktiver.

Keine Frage: Firmen, die exzellenten Service bieten, punkten bei den Kunden. Betriebe, die ihre Abläufe darauf ausrichten, bei Käufern und Kaufinteressenten gute Gefühle zu wecken, positionieren sich erfolgreich und unverwechselbar in einem zunehmend anonymen, austauschbaren Umfeld. Der Lohn sind begeisterte Kunden, die treu zum Unternehmen stehen, im Idealfall selbst zum Werbebotschafter werden und es leichter verzeihen, sollte tatsächlich einmal etwas nicht so perfekt laufen.

Positives Feedback, höhere Motivation

Neben der Außenwirkung verstärken Unternehmen mit außergewöhnlichem Service aber auch die Motivation ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Denn diese erleben es tagtäglich selbst, dass ihr kundenorientiertes Engagement von den Menschen geschätzt wird: Sie ernten positives Feedback, Anerkennung und Dankbarkeit. So erfahren die Mitarbeiter direkt und unmittelbar, wie wichtig ihr persönlicher Beitrag für die Kundenbegeisterung und damit für den Unternehmenserfolg ist.

Auf diese Weise entsteht eine positive Rückkopplung. Sie motiviert die Mitarbeiter und veranlasst sie, den hohen Standard der Servicequalität zu halten bzw. noch weiter zu verbessern. Die angenehme Atmosphäre, die in Service-Leitbetrieben den Kontakt mit Kunden prägt, trägt wesentlich zur Zufriedenheit im Job bei. Das macht Leitbetriebe zu attraktiven Arbeitgebern, die letztlich die besseren Mitarbeiter haben und kaum von Fluktuation betroffen sind.



Achtung: Schlechter Service kann die Gesundheit gefährden!

Mitarbeiter, die auf Kundenorientierung und Service geschult wurden und entsprechend handeln, arbeiten aber nicht nur im Sinne ihres Unternehmens: Sie tun sich auch persönlich etwas Gutes, denn Service ist ein wirkungsvoller Beitrag zur betrieblichen Gesundheitsvorsorge. Positives Feedback und Wertschätzung seitens der Kunden reduzieren das Risiko von stressbedingten Krankheiten, Burnout und Depression – alles Erkrankungen, bei denen mangelnde Anerkennung eine bedeutende Rolle spielt.

Das ist ein wichtiger Punkt, gerade heute: In Deutschland hat sich die Zahl der Fehltage wegen psychischer Störungen in den vergangenen zehn Jahren verdoppelt, auf mehr als 107 Millionen Fehltage jährlich (Stand 2017) mit Kosten von mehr als 33 Milliarden Euro. Mehr als 71.000 Renteneintritte erfolgten wegen Invalidität oder Erwerbsunfähigkeit aufgrund psychischer Ursachen.

Milliardenkosten für die Wirtschaft

Für Österreich, wo die Krankenstände wegen psychischer Erkrankungen nach einem starken Anstieg derzeit auf hohem Niveau stagnieren, beziffert das Wirtschaftsforschungsinstitut (Wifo) die gesamtwirtschaftlichen Kosten je nach Szenario auf deutlich mehr als 3 Milliarden Euro. Eine Studie der Initiative Wirtschaftsstandort Oberösterreich kommt zu dem Schluss, dass sich durch Prophylaxe bis zu 12 Milliarden Euro an Therapiekosten sparen lassen. Die Weltgesundheitsorganisation WHO prophezeit, dass Burnout und Depression 2030 die weltweit häufigsten gesundheitlichen Einschränkungen sein werden, mit Kosten von mehr als einer Billion US-Dollar jährlich.



In all diesen Berechnungen sind noch gar nicht die Produktivitätsverluste durch jene Mitarbeiter berücksichtigt, die „innerlich gekündigt“ haben und daher nicht das leisten, was sie leisten könnten.

Wirken Sie dieser ungesunden Entwicklung entgegen – als verantwortungsbewusster Service-Leitbetrieb!

Die Service-Initiative Leitbetrieb macht diese Zusammenhänge deutlich und motiviert die Mitarbeiter der teilnehmenden Betriebe, durch Kundenorientierung und Servicebewusstsein einen wertvollen Beitrag zu ihrer eigenen Gesundheitsvorsorge zu leisten. Wir unterstützen ihre Mitarbeiter aber auch ganz konkret mit professionellen Ausarbeitungen zu wichtigen Themen in fast allen Bereichen. Diese Ausarbeitungen können ganz einfach übernommen und für das jeweilige Unternehmen verwendet werden. Damit nehmen wir Ihren Mitarbeitern viel Arbeit ab. Das spart Zeit, schon Nerven und erlaubt es ihnen, sich ganz auf ihre Kernaufgaben und auf exzellenten Service zu konzentrieren.

Diese und viele weitere positive Effekte bestätigen langjährige Leitbetriebe wie z. B. die Firma Weyland Haustechnik:

„Für uns ist Kundenservice schon seit jeher das vorrangige Thema unserer Geschäftsphilosophie, dies zeigen wir auch in unserem Unternehmensauftritt als Leitbetrieb Österreich. Das Wertesymbol von LEITBETRIEB unterstreicht klar erkennbar und durch seinen hohen Imagewert dieses wichtige Leistungsmerkmal. Eine tolle Initiative, um unmissverständlich nach außen zu zeigen, dass bei uns Qualität und Service ernst genommen wird. Besonders vorteilhaft sind die umfangreichen Unterstützungen, welche vom Team der Serviceinitiative stets prompt für uns erledigt werden. Zusätzlich bekommen wir auch neue Konzepte, Vorschläge und Beratung für die aktive Umsetzung. Für uns gibt es keine bessere Möglichkeit unsere kundenorientierte Haltung bereits im Vorfeld der Geschäftsanbahnungen zu zeigen. Mit dieser Überzeugung empfehlen wir die Registrierung als Leitbetrieb auch selbst im Kreise unserer Geschäftspartner.“
— Thomas Friedl / Geschäftsführer Weyland Haustechnik KG

[Hier](#) finden Sie zahlreiche weitere Statements zertifizierter Leitbetriebe.



Wie Sie Leitbetrieb werden – und was Sie davon haben

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb zeigen zukunftsorientierte Unternehmen ihre Servicekompetenz, stärken ihren USP und motivieren ihre Mitarbeiter. Keine andere Marke vereint diese Vorteile.

Wer Qualität sucht, vertraut auf Marken. Daher ist eine überzeugende Markenpersönlichkeit mit hohem Wiedererkennungswert seit jeher ein wichtiges Kriterium für den Unternehmenserfolg. In der virtuellen Welt von heute mit ihrer unüberschaubaren, weitgehend austauschbaren Vielfalt von Anbietern und Angeboten ist eine starke Marke als Alleinstellungsmerkmal erst recht unverzichtbar.

Die Marke Leitbetrieb ist dieses Alleinstellungsmerkmal. Träger dieser Marke sind anders als die anderen: Sie bieten außergewöhnlichen Service und zeigen das mit einem unverwechselbaren Auftritt. Damit weiß der Kunde, noch ehe er in direkten Kontakt mit dem Leitbetrieb getreten ist, dass seine persönlichen Wünsche und Anliegen hier an erster Stelle stehen.

Eine Marke, viele Möglichkeiten

Für diese zusätzliche Positionierung im Wettbewerb können Service-Leitbetriebe zahlreiche Möglichkeiten nutzen. Im Mittelpunkt steht die Wort-Bild-Marke Leitbetrieb, die sich auf unterschiedlichste Art und Weise einsetzen lässt, von Drucksorten über Banner und Firmen-Kfz bis zu Inseraten und Websites. Noch dazu sparen Service-Leitbetriebe Zeit und Geld durch professionelle Tools wie PR-Texte, Unterlagen z. B. für Vertrieb, Mitarbeitersuche und -bindung sowie aktuelle Informationen zum Thema Servicequalität – so wie in diesem ServiceLetter. Über alle Tools und ihre Einsatzmöglichkeiten informiert die ServiceInitiative Leitbetrieb gerne bei einer Internet-Präsentation, die Sie gleich [hier](#) vereinbaren können.



Nicht jeder kann Leitbetrieb sein

Leitbetriebe sind etwas Besonderes. Daher stellt die ServiceInitiative bei der Vergabe der ServiceMarke Leitbetrieb hohe Anforderungen:

- Exzellente Kundenbetreuung und gelebte Servicekultur sind unverzichtbare Kriterien, denn sie bilden den starken USP der Marke für alle Service-Leitbetriebe.
- Kundenmeinungen und das Feedback von Geschäftspartnern werden ebenfalls hoch gewichtet. Sie werden mittels Online-Screen gecheckt und auch persönlich überprüft.
- Auch die Mitarbeiterzufriedenheit wird erhoben, weil nur motivierte Mitarbeiter die Unternehmenswerte überzeugend vermitteln und Kunden begeistern.
- Durchschnitt ist zu wenig: Um der Vorbildfunktion eines Leitbetriebs gerecht zu werden, reicht die Einhaltung üblicher Abläufe hinsichtlich Service und Kundenorientierung nicht aus.
- Nachhaltiger Unternehmenserfolg zählt. Daher sind wirtschaftliche und finanzielle Stabilität Voraussetzung für eine erfolgreiche Bewertung als Leitbetrieb.

Haben Sie das **Potenzial** zum Leitbetrieb der ServiceMarke? Das zeigt Ihnen unser Service-Check – vertraulich, unverbindlich und kostenlos. [Fordern Sie Ihren individuellen Service-Check gleich hier an!](#)



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
Österreich



Leitbetrieb
Deutschland



Leading Company
of Austria



Leading Company
of Germany

... für eine
blühende
Servicelandschaft

www.leitbetrieb.com