



ServiceMarke Leitbetrieb

so strahlt Österreich gerade
in schweren Zeiten

www.leitbetrieb.com

ServiceMarke Leitbetrieb - so strahlt Österreich gerade in schweren Zeiten

- Warum die Menschen gerade während und nach Krisen auf starke Marken setzen
- Wie starke Marken als Vertrauenssignale wahrgenommen werden
- Weshalb gelebte Werte und Kundenorientierung in diesen Tagen besonders gefragt sind
- **PLUS:** Wie Sie mit der ServiceMarke in einem unsicheren Umfeld Orientierung und Halt geben



Leitbetrieb
Österreich



Leitbetrieb
Deutschland



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer,



unser gewohntes Leben ist fast über Nacht ein anderes geworden. Das neuartige Corona-Virus als globale Herausforderung verändert unsere Welt in einem Ausmaß, wie es selbst Fachleute noch vor wenigen Wochen nicht für möglich gehalten haben.

Im Kampf gegen die Pandemie werden Schritte gesetzt, die bisher undenkbar schienen. Sie sollen die Gesundheitssysteme vor dem Kollaps bewahren und die schlimmsten Folgen der Seuche zumindest eindämmen. Wie gut dies gelingt, werden die nächsten Monate zeigen.

Die Wirtschaft trifft diese Situation mit einer Härte, wie wir dies in den letzten Jahrzehnten nicht erlebt haben. Die Unternehmen stehen vor ungeheuren Herausforderungen. Aus Krisen in der Vergangenheit wissen wir, dass die Menschen gerade in außergewöhnlichen Zeiten auf Zusammenhalt und starke Marken vertrauen – beides vereint die ServiceMarke Leitbetrieb. Und noch etwas lehren uns vergangene Krisen: Es wird eine Zeit danach geben. Eine Zeit, für die es sich schon jetzt gut aufzustellen gilt.

Mit diesen Themen befasst sich aus aktuellem Anlass unser ServiceLetter. Ich wünsche Ihnen wie immer eine nutzbringende Lektüre, diesmal aber vor allem: Halten Sie durch und bleiben Sie gesund!

Erich Stadler

Gründer und Impulsgeber der AKZEPTA Group
Initiator der ServiceMarke Leitbetrieb



Vertrauen ist der stärkste Trumpf in Krisenzeiten

Wenn Unsicherheit den Alltag prägt, setzen die Menschen verstärkt auf Gewohntes und Bewährtes. Starke Marken sind Stabilitätsanker. Das macht sie wertvoll – gerade in dieser Zeit.

Wegen COVID-19 erleben wir alle derzeit in einer Ausnahmesituation. Auch wer selbst nicht mit dem Corona-Virus infiziert ist, sieht sich mit massiven Einschränkungen, wirtschaftlichen Sorgen und Zukunftsängsten konfrontiert. Gewohnte Abläufe sind plötzlich unmöglich, scheinbar unerschütterliche Eckpfeiler des Alltags bröckeln. Verunsicherung ist allgegenwärtig.

In Krisenzeiten sehnen sich die Menschen umso mehr nach Sicherheit und suchen Orientierung. Das hat gravierende Auswirkungen auf das Kaufverhalten: Bis zu 70 Prozent der Konsumenten geben an, in einem unsicheren Umfeld vermehrt Produkte und Dienstleistungen von Anbietern zu kaufen, die sie als bedeutend einschätzen und denen sie vertrauen.

Marke als Vertrauenssignal

Starke Marken werden also in Krisenzeiten noch stärker: Sie wirken als Vertrauenssignal. „Eine starke Marke bietet Identifikationspotenzial, Beständigkeit und Klarheit in einer unübersichtlichen Situation“, schreibt etwa das deutsche Marketing-Fachmagazin Horizont. Marken können in schweren Zeiten und durch starke Maßnahmen auch für die Gesellschaft insgesamt wichtig sein, als Beitrag gegen das allgemeine Gefühl der Destabilisierung, des „schwankenden Bodens unter den Füßen“.



Schon 2009, während der globalen Finanz- und Wirtschaftskrise, stellten renommierte österreichische Studienautoren fest, dass das „Vertrauenskapital“ in krisenhaften Zeiten ein besonders wichtiger Erfolgsfaktor ist. Es stärkt die Kundenloyalität und hat über eine höhere Wiederkaufs- und Weiterempfehlungsrate direkten Einfluss auf den Geschäftsverlauf.

Zwar werden in der Krise kurzfristig vor allem größere Anschaffungen oft aufgeschoben, weil Irritation und Verunsicherung in dieser Phase überwiegen. Das betrifft den allgemeinen Konsum von Verbrauchern ebenso wie die Investitionstätigkeit bei Unternehmen. Doch diese Zurückhaltung ist nicht von Dauer, mehr noch: Wenn die Herausforderungen überwunden sind, verstärken viele ihre Einkaufs- und Investitionsaktivitäten. Nachzieheffekte spielen dabei ebenso eine Rolle wie ein gewisser „Belohnungsmechanismus“.

Mit starken Marken zurück in die Normalität

„Marken kommt damit eine besondere Bedeutung in der Wiederherstellung des Normalzustands zu“, betont Dr. Nils Andres vom Brand Science Institute. Dieses hat in einer Studie festgestellt, dass die gelebten Werte von Marken in der Lage sind, kommunikative Sicherheit zu schaffen.

Deshalb sind gerade in schweren, disruptiven Zeiten starke Marken gefragt, die verantwortlich handeln und Haltung zeigen. Wer jetzt das Vertrauen der Menschen erfüllt, wird davon profitieren, in der gesellschaftlichen Wahrnehmung und ganz konkret im geschäftlichen Alltag. Dass dieser Alltag schon bald wieder einkehrt, hoffen wir alle. Die Leitbetriebe der ServiceInitiative sind dafür schon heute gut aufgestellt.

Auf Service-Leitbetriebe vertrauen die Kunden!



ServiceMarke Leitbetrieb: Gemeinsam Flagge zeigen

In unsicheren Zeiten sind klare Botschaften gefragt. Mit der Service-Marke Leitbetrieb zeigen Unternehmen unmissverständlich, dass auf sie Verlass ist.

Viele vermeintliche Gewissheiten entpuppen sich in diesen Tagen als trügerisch. Die allgemeine Verunsicherung betrifft längst nicht mehr allein gesundheitliche Fragen, sondern hat weite Bereiche des täglichen Lebens erfasst. Unternehmen bekommen dies massiv zu spüren, auch dann, wenn sie von den harten Maßnahmen zur Eindämmung des Corona-Virus nicht unmittelbar durch verordnete Schließungen und Einschränkungen betroffen sind.

Je mehr sich die wirtschaftlichen Perspektiven verdüstern, umso heller strahlen vertrauenswürdige Erkennungszeichen, welche potenziellen Kundinnen und Kunden rasch und eindeutig zeigen, woran sie sind. Die ServiceMarke Leitbetrieb ist ein solcher Leuchtturm: Sie weist ihre Träger als Betriebe aus, bei denen die Kunden im Mittelpunkt stehen.

Vertrauenswürdigkeit auf den Punkt gebracht

Diese Unternehmen setzen auf exzellente Servicequalität und besondere Kundenorientierung, denn sie wissen, dass begeisterte Kunden die besten Botschafter und Weiterempfehlen sind. Und weil sie das wissen, kennen die ServiceLeitbetriebe in diesem Punkt auch keine Kompromisse. Das bedeutet Verlässlichkeit für die Kundinnen und Kunden.



Genau diese Verlässlichkeit bringt die ServiceMarke als einprägsame, bestens etablierte Wort-Bild-Marke auf den Punkt. Sie zeigt darüber hinaus auf einen Blick, dass das jeweilige Unternehmen werteorientiert ist und diese Werte auch lebt. Sie zeigt nicht zuletzt, dass ihr Träger die exklusiven Kriterien einer bewusst begrenzten Gruppe von erfolgreichen Unternehmen erfüllt.

Als starke Dachmarke ist die ServiceMarke Leitbetrieb damit ein Vertrauenssignal, das die Menschen gerade in außergewöhnlichen Zeiten suchen und schätzen. Sie gibt Orientierung, schafft Vertrautheit und ist Ausdruck von Stabilität – allesamt Werte, die heute so hoch im Kurs stehen wie selten zuvor.

Als Leitbetrieb gut aufgestellt für die Zeit nach der Krise

Mit dieser klaren und glaubwürdigen Positionierung haben ServiceLeitbetriebe auch in Krisenzeiten ein überzeugendes Alleinstellungsmerkmal. Und sie sind in der besten Startposition für florierende Geschäfte in der Zeit nach der Krise, wenn die wirtschaftlichen Aktivitäten quer durch die Branchen wieder hochgefahren werden.

Auch wenn sich in den nächsten Wochen und Monaten schrittweise wieder der Normalzustand einstellen wird, sollten wir nicht vergessen, dass es nur durch strikte Regeln gelungen ist, die Pandemie in den Griff zu bekommen. Deshalb besteht die Eigenverantwortung jedes Einzelnen darin, diese Regeln auch ohne gesetzliche Verpflichtung weiterhin einzuhalten. Leitbetriebe setzen damit ein starkes Zeichen Ihrer Verantwortung gegenüber Mitarbeitern, Kunden und dem gesamten geschäftlichen Umfeld, und sie zeigen dies wirkungsvoll als Leitbetrieb Österreich.

Die Leitbetriebe der ServiceMarke zeigen, dass die Kunden auf sie zählen können – auch jetzt!

Beispiele dazu auf den nächsten Seiten und direkt [HIER](#).



Nationale Verantwortung zeigen!

Besorgen auch Sie sich das für Ihr Unternehmen individualisierte **COVID-19 Maßnahmen Plakat.**

Sie zeigen damit Ihre selbst auferlegte Sorgfalt im Umgang mit Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern! Ihre Verantwortung gegenüber der gesamten Nation bildet damit auch eine Vorbildrolle für Andere.

Für die **kostenlose Ausarbeitung** steht Ihnen das Team LEITBETRIEB ÖSTERREICH zur Verfügung.

Anfragen telefonisch unter **+43 (0) 7752 210 68** oder per Mail an andrea.haslinger@leitbetrieb.com





Leitbetriebe sind Vordenker und dankbar für die gebotenen Möglichkeiten!

Dies zeigen Sie als Statement in der **NEW BUSINESS**

Statement
Wolfgang Ronzal



NewBusiness Ausgabe
APRIL 2020

Statement
Klaus Hütter



NewBusiness Ausgabe
MÄRZ 2020

Statement
Norbert Thumfart



NewBusiness Ausgabe
FEBRUAR 2020

Statement
Erich Stadler



NewBusiness Ausgabe
DEZ./JAN. 19/20

„Unternehmensservice - gilt als die
Quelle für nachhaltiges Wachstum“,
davon sind Führungspersönlichkeiten
aus acht europäischen Ländern überzeugt.

Nutzen Sie die Kraft der gemeinsamen **ServiceMarke Leitbetrieb!**

... für eine
blühende
Servicelandschaft

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
Österreich



Leitbetrieb
Deutschland



Leading Company
of Austria



Leading Company
of Germany

... für eine
blühende
Servicelandschaft

www.leitbetrieb.com