SERVICE-INITIATIVE Leitbetrieb...

... ServiceLetter 8

UNSER KUNDE IST KÖNIG

Deshalb sind wir ....

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

www.leitbetrieb.com

Engagieren statt resignieren: Die Gesellschaft braucht Leitbetriebe

- Warum Leitbetriebe mit MitArbeitern als Vorbilder heute wichtiger denn je sind
- Was MitArbeiter von Beschäftigten unterscheidet – und was sich jeder Arbeitnehmer fragen sollte
- Wie Sie Ihre Kunden ganz einfach informieren, welche Vorteile sie bei einem Leitbetrieb genießen

Leitbetrieb Deutschland

Leitbetrieb Österreich

Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!

Manche halten den Unternehmer für einen räudigen Wolf, den man totschlagen müsse; andere meinen, er sei eine Kuh, die man ununterbrochen melken könne; nur wenige sehen in ihm das Pferd, das den Karren zieht: Was der britische Premier Sir Winston Churchill vor Jahrzehnten formulierte, ist heute leider unverändert aktuell - gerade in Deutschland und Österreich. Unternehmer sehen sich konfrontiert mit Überregulierung und Bürokratie, ideologisch geschürten Neiddebatten und nicht zuletzt mit dem ungenierten Griff des Staates in private und damit auch privatwirtschaftliche Kassen.

Erfolgreiche Unternehmer zeichnet aus, dass sie auch unter diesen widrigen Bedingungen nicht resignieren, sondern im Gegenteil mit noch mehr Engagement und Kundenorientierung am Werk sind. Sie wissen, dass man nur so im harten Wettbewerb bestehen kann. Auch viele Arbeitnehmer haben dies erkannt und handeln entsprechend. Allen anderen muss man verstärkt vor Augen führen, wie wichtig es ist, ihre Einstellung zu überdenken und die richtige zu wählen. Anregungen dazu liefert dieser ServiceLetter.

PS: Beachten Sie bitte auch den Beitrag über das neue Leitbetrieb-Infoblatt. Es erklärt Ihren Kunden kurz und verständlich, was einen Leitbetrieb ausmacht - und wie jeder einzelne Kunde konkret davon profitiert.

Ihr
Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzepta Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb

Leitbetriebe mit MitArbeitern – als führende Vorbilder gerade heute wichtiger denn je!

Sinnlos und nutzlos, unpraktikabel, aufwendig und teuer: Unternehmerinnen und Unternehmer sehen sich heute mit einer Lawine von fragwürdigen bürokratischen Gesetzen und Vorschriften konfrontiert, die ihnen die Verantwortung für alles und jedes aufbürden. Im Gefolge dieser schikanösen Regulierungswut werden Betriebe selbst bei Bagatellen mit Strafe bedroht, ungeniert zur Kasse gebeten und gezwungen, ureigene Aufgaben des Staates selbst zu übernehmen – natürlich kostenlos. Dazu kommen unfaire Anfeindungen und Verunglimpfungen zweifelhafter „Ideologen" sowie unrealistische, überzogene Forderungen wirklichkeitsfremder Sozialromantiker.

Jeder Unternehmer kennt diese unerfreulichen Rahmenbedingungen, und manche reagieren darauf aus scheinbar verständlichen Gründen defensiv: Weniger Investitionen, weniger Personal, weniger unternehmerisches Engagement.
Eine Abwärtsspirale ohne Ausweg?

Nein, denn: Erfolgreiche Unternehmerinnen und Unternehmer geben auch unter den herausfordernden und oft widrigen Umständen ihr Bestes. Mutig, kreativ und offensiv. Sie wissen, dass Kundenorientierung und Servicebewusstsein mehr denn je der Schlüssel zum wirtschaftlichen Erfolg sind. Und dass erfolgreiche Unternehmen – Leitbetriebe eben - die Basis für eine positive Entwicklung der Gesellschaft insgesamt sind.

Nur voller Einsatz und wirtschaftliches Denken sichern Arbeitsplätze

Unsere Nation benötigt starke Unternehmen. Doch starke Unternehmen müssen ihre Mitarbeiter fördern und fordern, denn nur so können sie im Wettbewerb bestehen. Es ist also keine Schikane, wenn von den Mitarbeitern verlangt wird, wirtschaftlich zu denken und mit vollem Einsatz hinter dem eigenen Unternehmen zu stehen. Denn nur so lassen sich dauerhaft Arbeitsplätze sichern – auch ihr eigener! Gefragt sind daher **MitArbeiter**; mit „Beschäftigten" ist das nicht zu schaffen.

MitArbeiter, die wissen, dass ihr Gehalt letztlich der Kunde zahlt und die dementsprechend handeln: Das ist ein vorrangiges Ziel der ServiceInitiative Leitbetrieb.

Die ServiceInitiative Leitbetrieb begleitet und unterstützt Sie durch 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. Die ServiceInitiative Leitbetrieb hilft Ihnen, ein starkes Zeichen für ein neues Servicebewusstsein zu setzen!

Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern, wie wichtig es ist,
die richtige Einstellung zu wählen –
vielleicht mit der folgenden Geschichte:

Wähle Deine Einstellung:
Bin ich MitArbeiter oder Beschäftigter?

Eine erfundene, aber furchtbar reale Geschichte...

In der Firma STRAHLER sind zwei Schulfreunde tätig. Dieses Unternehmen ist innovativ, es investiert und hat eine marktführende Rolle, denn es verfügt nicht nur über strahlende Produkte, sondern auch über „strahlende **Mit**Arbeiter", die zur Kundenbegeisterung beitragen. Sämtliche Mitarbeiter des Unternehmens sind dementsprechend gefordert, auch unsere zwei Schulfreunde. Doch während der eine ständig nach vorne strebt, ist der andere ein Mitläufer, wie es sie auch in vielen anderen Betrieben gibt.

Irgendwann einmal wechselt der „Mitläufer" zum Mitbewerber, der Firma LAMPEN in der nächsten Umgebung. Die Firma LAMPEN zahlt zwar etwas weniger, aber dafür wird unser „Beschäftigter" auch nicht so sehr gefordert. Also ist er darüber glücklich und zufrieden. Er genießt das ruhigere Arbeitsleben und denkt gar nicht daran, dass ein Unternehmen ständig im Wettbewerbskampf steht. Und dass letztendlich auch **sein eigenes Gehalt von den Kunden bezahlt wird!**

Bis er dann Jahre später seinen Arbeitsplatz verliert. Schuld daran sind Umsatzeinbrüche, die Einsparungen notwendig machen und schließlich zur Schließung des Betriebes führen. Natürlich versucht er jetzt, wieder eine Anstellung in seiner Branche zu finden – auch bei seinem früheren Dienstgeber.

Geht das? Es ist fraglich, ob die Firma STRAHLER erneut in diesen Beschäftigten investieren wird. Schließlich benötigt er mit Sicherheit eine lange Einarbeitungszeit, und es ist zu befürchten, dass er noch immer nicht über die richtige Einstellung verfügt.

Also kann es sein, dass es zu einer massiven Veränderung in seinem Berufsleben kommt und er mitunter auch arbeitslos wird. Spätestens jetzt muss er sich selbst ändern und eine für ihn neue „unternehmensbezogene Arbeitseinstellung“ wählen. Er hat auf jeden Fall viel nachzuholen.

Sollte Sie diese kurze Geschichte ins Grübeln gebracht haben, dann ist es an der Zeit, die eigene Arbeitseinstellung zu überdenken und sich zu fragen:

Bin ich ein Beschäftigter oder ein **Mit**Arbeiter?

Allen **Mit**Arbeitern, die sich in dieser Geschichte nicht wiederfinden, kann man gratulieren:

Sie haben bereits die richtige Arbeitseinstellung!

In Zeiten wie diesen wächst der Wettbewerbsdruck überall, auch in Ihrer Branche! Was Ihr Dienstgeber schon lange weiß, gilt auch für Sie:

Entweder man geht mit der Zeit –
oder man geht mit der Zeit!

Und was hab ich als Kunde davon?
Das neue Infoblatt gibt Antwort

Noch nie war es so einfach, Kunden darüber zu informieren, was einen Leitbetrieb ausmacht – und wie jeder einzelne Kunde davon profitiert

Das **ServiceSiegel „Leitbetrieb"** macht Servicequalität sichtbar und weckt bei den Kunden Aufmerksamkeit und Interesse. Inhaber und Mitarbeiter von Leitbetrieben berichten, dass sie von vielen Kundinnen und Kunden gezielt auf das ServiceSiegel angesprochen werden. Eine willkommene Gelegenheit, um im Gespräch die besondere Kundenorientierung und das hohe Servicebewusstsein des jeweiligen Unternehmens darzustellen und zu betonen.

Unterstützen lässt sich dies nun mit einem neuen Leitbetrieb-Infoblatt, das sich gezielt an die Kundinnen und Kunden richtet. Hier erfahren diese, wofür die geschützte Wort-Bild-Marke steht und welche Verpflichtungen Unternehmen, die das ServiceSiegel „Leitbetrieb" tragen, hinsichtlich ihrer Servicequalität und deren Darstellung eingehen. So lassen sich Kundengespräche zielgerichtet und effizient führen. Bekanntheit und Wertschätzung des ServiceSiegels „Leitbetrieb" bei den Konsumenten werden nachhaltig gefördert.

Das Infoblatt (die Echtansicht in der Verwendung sehen auf Seite 10) können Sie jederzeit unter **www.leitbetrieb.com** downloaden. Gerne stellen wir es Leitbetrieben auch in gedruckter Form zur Verfügung – kontaktieren Sie uns: **office@leitbetrieb.com**

Unser Kunde ist König.
Darum sind wir Leitbetrieb.

Das ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich" tragen nur Unternehmen so wie wir, deren Anspruch es ist, herausragende Servicequalität zu bieten.

Als Kunde erwarten Sie von uns Aufmerksamkeit und Ambition, Kreativität und Kompetenz, Freundlichkeit und Engagement. Sie als Kunde sind unser Mittelpunkt. Das zeigen wir mit einem klaren Zeichen: mit dem **ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich".**

Diese geschützte Wort-Bild-Marke führen ausschließlich Mitgliedsbetriebe der **ServiceInitiative „Leitbetrieb Österreich".** Damit gehen wir für Sie eine Reihe von Verpflichtungen ein.

Sie als Kunde erhalten von uns echte Dienst-Leistung:

- Wir gehören einem exklusiven Kreis von besonders servicebewussten Unternehmen an. Das ServiceSiegel ist limitiert - nicht jeder Betrieb kann Leitbetrieb werden.
- Wir nutzen unsere Servicequalität als wichtiges Alleinstellungsmerkmal.
- Wir wissen, dass Servicequalität für unser Unternehmenswachstum heute wichtiger denn je ist, und handeln entsprechend.
- Wir setzen uns ständig mit dem Thema Kundenzufriedenheit auseinander.
- Wir reden nicht nur von überdurchschnittlicher Servicequalität, wir leben sie und setzen dazu dauerhaft besondere Maßnahmen.
- Wir stellen unsere Servicequalität transparent und anschaulich im Internet dar.
- Wir informieren und motivieren laufend alle Mitarbeiter, denn nur begeisterte Mitarbeiter können Kunden begeistern.

Achten Sie auf das ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich" – das verlässliche Zeichen für Unternehmen, bei denen Sie als Kunde tatsächlich König sind!

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

UNSER
KUNDE IST KÖNIG

Deshalb sind wir .... Leitbetrieb Österreich

Armstark
Ambiente zum Wohlfühlen

Whirlpools | Swim Spas | Infrarot & Sauna | Natursteinprodukte | Pool Covers

Das ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich" tragen nur Unternehmen so wie wir, deren Anspruch es ist, herausragende Servicequalität zu bieten.

Als Kunde erwarten Sie von uns Aufmerksamkeit und Ambition, Kreativität und Kompetenz, Freundlichkeit und Engagement. Sie als Kunde sind unser Mittelpunkt. Das zeigen wir mit einem klaren Zeichen: mit dem ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich".

Diese geschützte Wort-Bild-Marke führen ausschließlich Mitgliedsbetriebe der ServiceInitiative **„Leitbetrieb Österreich"**. Damit gehen wir für Sie eine Reihe von Verpflichtungen ein.

Sie als Kunde erhalten von uns echte Dienst-Leistung:

- **Wir** gehören einem exklusiven Kreis von besonders servicebewussten Unternehmen an. Das ServiceSiegel ist limitiert - nicht jeder Betrieb kann Leitbetrieb werden.
- **Wir** nutzen unsere Servicequalität als wichtiges Alleinstellungsmerkmal.
- **Wir** wissen, dass Servicequalität für unser Unternehmenswachstum heute wichtiger denn je ist, und handeln entsprechend.
- **Wir** setzen uns ständig mit dem Thema Kundenzufriedenheit auseinander.
- **Wir** reden nicht nur von überdurchschnittlicher Servicequalität, wir leben sie und setzen dazu dauerhaft besondere Maßnahmen.
- **Wir** stellen unsere Servicequalität transparent und anschaulich im Internet dar.
- **Wir** informieren und motivieren laufend alle Mitarbeiter, denn nur begeisterte Mitarbeiter können Kunden begeistern.

Achten Sie auf das ServiceSiegel „Leitbetrieb Österreich" – das verlässliche Zeichen für Unternehmen, bei denen Sie als Kunde tatsächlich König sind!