



**Erfolg mit  
Handschlagqualität  
worauf Sie sich **verlassen** können**

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

## Erfolg mit **Handschlagqualität** - worauf Sie sich **verlassen** können

- Warum Fairness heute mehr denn je ein einzigartiges Alleinstellungsmerkmal ist
- Weshalb Vertrauen im Wettbewerb mehr bringt als jede Vertragsbindung
- Erfolgreiche Unternehmen bauen darauf:  
**Verlässlichkeit** - das Fundament für langfristige Geschäftsbeziehungen!
- **PLUS:** Wie AKZEPTA mit Vertrauenskultur die Kunden begeistert



SERVICE-INITIATIVE  
**Leitbetrieb**

Das Netzwerk für ServiceQualität in Österreich und Deutschland.



Sehr geehrte Unternehmerinnen,  
sehr geehrte Unternehmer,



was ist bloß aus Ehrlichkeit und Anstand im Geschäftsleben geworden? Vermutlich haben auch Sie schon Situationen erlebt und Erfahrungen gemacht, in denen Sie sich diese Frage stellen mussten. Ist die viel beschworene Handschlagqualität im geschäftlichen Alltag heute bloß noch Nostalgie, eine überflüssige Tugend oder sogar hinderlich für den Erfolg?

Tatsächlich machen es neue Formen der Kommunikation, globalisierte Märkte und eine oft unüberschaubare Vielzahl an Anbietern und Dienstleistern zunehmend schwierig, die Vertrauenswürdigkeit von Geschäftspartnern einzuschätzen. Und natürlich können Gutgläubigkeit und Naivität üble Folgen haben. Ganz ohne Verträge geht es im Wirtschaftsleben keinesfalls.

Aber ich bin überzeugt, dass Handschlagqualität auch und gerade heute ein echter USP ist, der jedem Unternehmen im Wettbewerb klare Vorteile bringt. Das zeigt nicht zuletzt die AKZEPTA Group, die mit dieser Firmenphilosophie seit mehr als 30 Jahren sehr erfolgreich ist.

Ganz abgesehen davon, dass mehr Handschlagqualität nicht nur im Geschäftsalltag, sondern gesamtgesellschaftlich höchstwünschenswert ist.

Mehr darüber lesen Sie in diesem neuen ServiceLetter – ich wünsche wie immer eine interessante und nutzbringende Lektüre.

**Erich Stadler**

Gründer und Impulsgeber der AKZEPTA Group  
Initiator der ServiceMarke Leitbetrieb



## Handschlagqualität – auch heute keineswegs von gestern

**Kann man sich heute noch auf jemanden verlassen? Die Frage ist berechtigt und immer öfter zu hören. Sie zeigt aber auch, wie stark der Wunsch nach Vertrauen und Verlässlichkeit im Wirtschaftsleben ist.**

Sich gegenseitig zu vertrauen, ist eine elementare Grundlage des Zusammenlebens. Es erfordert die unausgesprochene, freiwillige Übereinkunft und Verpflichtung, eine Abmachung unter allen Umständen einzuhalten – bekräftigt nicht durch Verträge und Sanktionsdrohungen, sondern allenfalls durch einen einfachen Handschlag.

Im Geschäftsleben scheinen die Handschlagqualität und in der Folge das Vertrauen aber mehr und mehr unter die Räder zu kommen. Mündliche Abmachungen zählen kaum noch, alles muss vertraglich bis ins Detail festgezurrt werden. Zweifellos gibt es Bereiche, wo die Absicherung durch Verträge unverzichtbar ist und es sogar fahrlässig wäre, darauf zu verzichten.

Doch für viele Wirtschaftstreibende ist es ein unvergleichlich schönerer Moment, ein Geschäft mit einem Partner oder Kunden per Handschlag zu besiegeln als im Austausch ganzer Vertragskonvolute durch die Rechtsabteilungen, mit entsprechend hohem Aufwand an Zeit, Ressourcen und Kosten. Wobei auch Verträge nicht immer vor Enttäuschungen und Einbußen schützen und kein Ersatz für einen positiven Charakter sind.

### **Vertrauen muss aufgebaut werden**

Vertrauen – selbstverständlich nicht zu verwechseln mit Naivität oder Blauäugigkeit – setzt redliche Partner voraus. Das gilt sowohl unternehmensintern als auch für externe Geschäftsverbindungen. Und es wächst nicht von selbst, sondern muss durch die unmittelbare Erfahrung von Handschlagqualität aufgebaut und gerechtfertigt werden. Gelingt dies, dann ist es die beste und tragfähigste Grundlage für dauerhafte



und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen. Je mehr in der globalisierten, digitalisierten und online vernetzten Wirtschaft des 21. Jahrhunderts Geschäftsvorgänge ohne persönliches Gegenüber und direkten Kontakt ablaufen, umso stärker wird der Wunsch nach Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit. Daher ist Handschlagqualität auch heute nicht nur nicht von gestern, sondern im Gegenteil sogar ein **Wert mit Zukunft**.

### Werteorientierung gewinnt an Bedeutung

Unternehmen, die sich zu bewährten Wertvorstellungen bekennen und diese im täglichen Geschäft überzeugend umsetzen, werden dadurch noch attraktiver für Geschäftspartner und Kunden. Handschlagqualität als einer der zentralen Werte wird damit zum starken USP und zum wirkungsvollen Vorteil im Wettbewerb.

Als Service-Leitbetrieb machen Unternehmen ihre Werteorientierung auf einen Blick sichtbar. Die ServiceMarke Leitbetrieb ist damit auch ein deutliches Signal für die Ernsthaftigkeit und Zuverlässigkeit ihres Trägers – eben für ein Unternehmen mit Handschlagqualität.

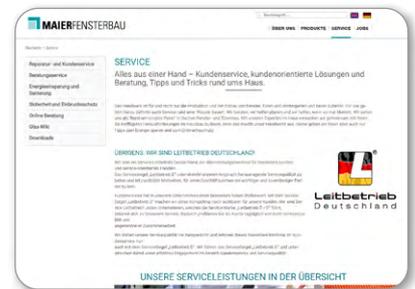
### Sie überzeugen durch Handschlagqualität? Dann zeigen Sie es – als Leitbetrieb der ServiceMarke!



**Stöffl Rudolf GmbH**



**HENNLICH GmbH & Co KG**



**Willi Maier GmbH**



## AKZEPTA – weil Handschlagqualität zählt

**Halten, was man verspricht – ein Wert, der auch im Wirtschaftsleben längst nicht mehr selbstverständlich ist. Überbordende Strukturen und ausufernde Hierarchien verhindern oft, dass Versprochenes auch eingehalten werden kann.**

Hier grenzt sich AKZEPTA bereits seit 1988 klar ab: Wir sehen in der sprichwörtlichen Handschlagqualität einen wichtigen Teil unserer Philosophie.

### **WIR SIND ANDERS ALS DIE ANDEREN**

Wir begeistern Kunden. Mit einer durchgängigen und konsequenten Servicestrategie, entwickelt und optimiert aus Kundensicht. Mit einer klaren und verständlichen Kommunikation sorgen wir für Klarheit, mehr Transparenz und dadurch oft für schnellere Lösungen.

### **KUNDENBEZIEHUNGEN – LANGFRISTIG UND VERTRAUENSVOLL**

Persönliche Wertschätzung spielt eine wichtige Rolle für uns. Wir kommunizieren offen und aktiv mit Ihnen und gehen achtsam mit Ihrem Anliegen um. Unser Ziel ist die optimale nachhaltige Betreuung – mit Handschlagqualität.

### **KUNDENZUFRIEDENHEIT MIT HOHEM WOHLFÜHLFAKTOR**

Sicherheit und Vertrauen: Diese Werte haben für uns große Bedeutung und sind entscheidend in allen Beziehungen. Bei uns stehen die Menschen im Mittelpunkt. Persönliche Betreuung gibt ein gutes Gefühl – Ihnen und uns.

### **ZUKUNFTSORIENTIERT UND INNOVATIV SEIT ÜBER 30 JAHREN**

Wir sehen uns als Wegbegleiter. Wir arbeiten mit Erfahrung, Weitblick und zukunftsweisenden Konzepten, um Ihre Außenstände für Sie rasch zu realisieren und Ihnen Ihre wertvollen Kundenbeziehungen zu erhalten.



### **WIR FINDEN LÖSUNGEN IM SINNE UNSERER KUNDEN**

Wir sprechen eine klare Sprache – verständlich, verantwortungsvoll und glaubwürdig. Die Ziele, die wir mit Ihnen vereinbaren, fokussieren wir lösungsorientiert und ohne Umwege. Mit innovativen Strategien und dem bestmöglichen Nutzen besorgen wir Ihr Geld.

### **STARKE TEAMS SIND UNSERE STÄRKE**

Durch klare Zuständigkeiten und fachliche Kompetenzen bietet unsere Teamstruktur für jeden Bereich die passenden Lösungen. Und das einfach, rasch und mit größtmöglicher Flexibilität.

### **HANDSCHLAGQUALITÄT – FÜR UNS MEHR ALS NUR EIN WORT**

Das beweist auch die hohe Zahl an Weiterempfehlungen: Mehr als 96 % der befragten Kunden haben AKZEPTA bereits als besonders vertrauenswürdig weiterempfohlen.

**Gelebte Handschlagqualität garantiert langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehungen mit hoher Empfehlungsquote!**



## Mit Handschlagqualität zu Kundenloyalität

Führende Service-Experten bestätigen das Erfolgsrezept von AKZEPTA.



### Kunden begeistern: AKZEPTA zeigt, wie's geht!

Sei wirklich gut – und bringe die Leute dazu, das auch engagiert weiterzutragen: Dieses Erfolgsrezept verwirklicht die AKZEPTA Group bereits seit 30 Jahren. Gründer und Inhaber Erich Stadler hat AKZEPTA von Anfang an auf Kundenbegeisterung ausgerichtet und damit eine echte Erfolgsgeschichte geschrieben. Das sage ich nicht nur als Serviceexpertin, sondern auch als Kundin: Ich nutze die einzigartigen Inkassodienstleistungen von AKZEPTA seit mittlerweile sieben Jahren auch selbst und bin davon begeistert. Gerne bin ich auch Partnerin der Service-Initiative Leitbetrieb, die Erich Stadler als ein Pionier in Sachen Servicequalität und Kundenorientierung erfolgreich etabliert hat. Sie ermöglicht es Unternehmen, ihre eigene Servicestärke deutlich zu zeigen und dabei vom Know-how von AKZEPTA und führenden Serviceexperten zu profitieren.

### Anne M. Schüller,

Expertin für kundenfokussierte Unternehmensführung

[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)

ServiceProfil von Anne M. Schüller



### **Aus Schuldnern werden Fans – AKZEPTA zeigt wie!**

Kunden bleiben dem treu, der sie am besten betreut. „Kundenbetreuung ist das neue Marketing. Gerade in der Digitalen Welt. Dazu muss Service völlig neu gedacht und umgesetzt werden.“ So schrieb DIE WELT bereits im Jahr 2016. Für mich war ein Inkassodienst immer nur ein eher mit negativen Vorurteilen verbundener Wirtschaftszweig. Dann durfte ich AKZEPTA in allen Geschäftsstellen kennenlernen – über die Initiative Leitbetrieb Österreich und Deutschland. Da wurde mir schnell klar, dass Erich Stadler diese sehr erfolgreiche Initiative nicht losgelöst von seinem Unternehmen AKZEPTA entwickelt hat, sondern im unmittelbaren Zusammenhang mit seinem Stammunternehmen. Service steht bei AKZEPTA wirklich ganz oben. Restlos überzeugt hat mich schließlich die Tatsache, dass selbst Schuldner hier als Kunden angesehen und sehr wert-schätzend behandelt werden. MEIN GEHALT ZAHLT DER KUNDE – AUCH DER SCHULDNER IST KUNDE! Das haben alle im Team verinnerlicht. Bei AKZEPTA sind weder Kunden noch Schuldner eine bloße Nummer. Man wert-schätzt den Menschen hinter dem Geschäftsvorgang. Mit dieser Unternehmensphilosophie ist es nicht verwunderlich, dass aus Unternehmen, die einst in der Kreide standen, in der Folge auch treue AKZEPTA-Kunden wurden. Die Qualität der persönlichen Kundenbetreuung wird mehr und mehr zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. AKZEPTA liefert den überzeugenden Beweis dafür!

### **Vinzenz Baldus,**

Der ServiceCoach - PartnerVerbund „Die ServiceSchule“

[www.vinzenz-baldus.de](http://www.vinzenz-baldus.de)

**ServiceProfil von Vinzenz Baldus**



Leitbetriebe sind Vordenker und dankbar für die gebotenen Möglichkeiten!

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

Statement  
Dr. Gunther Sames



NewBusiness Ausgabe  
07 | Okt. 21

Statement  
Waltraud  
Guschlbauer



NewBusiness Ausgabe  
07 | Sep. 21

Statement  
Alois Lampl



NewBusiness Ausgabe  
06 | Jul.-Aug. 21

Statement  
Ing. Günther Fürst



NewBusiness Ausgabe  
05 | Jun. 21

Kennen Sie auch unsere anderen ServiceLetter?  
**Wir versprechen - EIN BLICK LOHNT SICH!**



ServiceLetter Nr. 36  
Februar 2021



ServiceLetter Nr. 35  
September 2020



ServiceLetter Nr. 34  
April 2020



ServiceLetter Nr. 33  
Oktober 2019

ARCHIV & Anmeldung für den kostenlosen ServiceLetter