



ServiceMarke Leitbetrieb - Ihr starkes **Argument beim Rating** auch in schwierigen Zeiten!



www.leitbetrieb.com

ServiceMarke Leitbetrieb - Ihr starkes **Argument beim Rating** auch in schwierigen Zeiten!

- Warum ServiceQualität gerade jetzt ein verlässlicher Marker für die Bonität eines Unternehmens ist
- Wie sich Soft Facts zunehmend direkt auf die Finanzierungskonditionen auswirken
- Warum Kapitalgeber heute mehr denn je Wert auf aktive, transparente Informationen legen
- **PLUS:** Best-Practice-Beispiel AKZEPTA – so präsentieren Sie Ihre individuellen Erfolgsfaktoren einfach und überzeugend!



SERVICE-INITIATIVE
Leitbetrieb

Das Netzwerk für ServiceQualität in Österreich und Deutschland.



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer,



die Corona-Pandemie, aber auch Probleme im Bereich der Lieferketten fordern zahlreiche Branchen nach wie vor stark. Viele Unternehmen verzeichnen teils massive Umsatzrückgänge und in der Folge geringere Erträge. Das bleibt nicht ohne Auswirkungen auf die Liquidität und andere Hard Facts, die beim Rating eine wesentliche Rolle spielen.

Dabei ist das Rating eine fundamentale Einflussgröße für die Entwicklung, den Erfolg und das dauerhafte Bestehen von Unternehmen. Die Beurteilung der Bonität ist entscheidend dafür, zu welchen Konditionen sich ein Betrieb finanzieren kann – und ob überhaupt. Bei dieser Beurteilung schauen Banken und andere Kapitalgeber heute genauer hin als je zuvor.

Was das mit dem Thema ServiceLeitbetrieb zu tun hat? Weit mehr, als es auf den ersten Blick scheinen mag. Denn neben klassischen betriebswirtschaftlichen Kenngrößen fließen zunehmend auch die „Soft Facts“ eines Unternehmens in die Rating-Einstufung ein. Dazu zählen ganz wesentlich die Qualität der Kundenbeziehung, das Commitment der Mitarbeiter und die grundsätzliche Werteorientierung des Unternehmens – Kriterien, die jeder ServiceLeitbetrieb aktiv vorantreibt und mit der ServiceMarke Leitbetrieb auch klar kommuniziert.

Über diese spannenden Zusammenhänge informiert unser aktueller ServiceLetter. Ich wünsche Ihnen wie immer eine anregende und nutzbringende Lektüre!

Erich Stadler

Gründer und Impulsgeber der AKZEPTA Group
Initiator der ServiceMarke Leitbetrieb



Auch im Rating: Leitbetriebe punkten mit Ihrem guten Ruf

Mit der ServiceMarke Leitbetrieb setzen Unternehmen gerade jetzt ein starkes Zeichen – nicht nur bei Kunden und Geschäftspartnern, sondern auch bei Banken.

„Bei einem Informationsgespräch in der Chefetage einer Bank wurde ich darauf angesprochen, dass unsere Firma offenbar ein ServiceLeitbetrieb ist. Die Bankmitarbeiterin hatte sich über unser Unternehmen informiert und auf unserer Webseite das Leitbetrieb-Logo entdeckt. Sie erklärte, dass es für unser Unternehmen spricht, als Leitbetrieb aufzuscheinen und versicherte, dass sich dieser gute Ruf auch auf das Angebot der Bank positiv auswirken wird.“ So schildert der Inhaber von „Exclusive Design“, Erwin Majer aus Oberösterreich seine Erfahrung, und er ist längst nicht der Einzige: Soft Facts gewinnen bei der Beurteilung der Bonität zunehmend an Bedeutung.

Nicht nur durch Basel III, das auf europäischer Ebene heuer endgültig umgesetzt wird, haben sich die Spielregeln der Unternehmensfinanzierung geändert. Auch die wirtschaftlichen Auswirkungen der nun schon zwei Jahre andauernden COVID-19-Pandemie führen dazu, dass Banken qualitativ und quantitativ strengere Anforderungen beim Eigenkapital stellen. Entsprechend sensibilisiert agieren sie bei der Einschätzung der Bonität von Kreditnehmern und potenziellen Ausfallsrisiken.

Soft Facts gewinnen an Bedeutung

Gerade in Österreich und Deutschland, wo die Unternehmensfinanzierung – anders als im anglo-amerikanischen Raum – nach wie vor meist über Geldinstitute erfolgt, ist das Banken-Rating eine der wesentlichen Einflussgrößen für die wirtschaftliche Perspektive jedes Unternehmens. Je besser das Rating, umso besser und günstiger die Kreditkonditionen.



Neben Kennzahlen zu Substanz, Ertrag, Rentabilität und Liquidität spielen dabei Soft Facts eine immer wichtigere Rolle – Faktoren, die weitgehend unabhängig von Geschäftszahlen sind. Durch die Verknüpfung von „harten“ Betriebskennzahlen mit diesen subjektiven, nicht-monetären Werttreibern lassen sich auch unternehmensrelevante Facetten abdecken, die nicht schwarz auf weiß in den Bilanzen abzulesen sind.

Durchschnittlich fließen Soft Facts heute bereits mit ca. 30 Prozent in die Rating-Einstufung ein. Bestimmte individuelle Erfolgsfaktoren werden höher gewichtet als rein finanzwirtschaftliche Parameter. Andererseits kann z. B. mangelnde Kundenorientierung die Einstufung verschlechtern.

Exzellenter Kundenservice als Werttreiber

Zu den weichen Erfolgsfaktoren zählen neben Strategie, Mitarbeiterqualifikation und Engagement sowie internen Abläufen auch Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Als konkreter Einflusspunkt wird dabei der Kundenservice genannt. z. B. von Schomaker/Günther im Buch „Werteorientiertes Management für den Mittelstand“.

Wie aber lässt sich Kundenservice als werteorientiertes Unternehmensziel zutreffend bewerten? Mit der ServiceMarke Leitbetrieb steht dafür ein zuverlässiges Merkmal zur Verfügung. Gleichzeitig dokumentiert die exklusive, limitierte ServiceMarke auch Geschäftserfolg: Nur ausgewählte Unternehmen können ServiceLeitbetrieb werden.

ServiceLeitbetriebe profitieren bei der Rating-Einstufung!



ServiceMarke Leitbetrieb - klares Signal für Werte und Transparenz

Werteorientierte Führung und aktive, transparente Information machen sich auch bei der Bonität bezahlt und erleichtern die Finanzierung.

Banken schätzen aktive Kommunikation und aussagekräftige Informationen. Schließlich bedeuten informative Auswertungen, Einordnungen und Vergleiche für jene Bankmitarbeiter, die ein Rating vorzunehmen haben, wertvolle und willkommene Unterstützung. Das gilt umso mehr bei „weichen“ Faktoren, die naturgemäß oft eher schwierig auf den Punkt zu bringen sind.

Beim Rating ist es für Banken hilfreich, wenn ein Unternehmen seine Position im Gesamtkontext der jeweiligen Branche definieren und veranschaulichen kann. Das wird als sehr positiv betrachtet. Eine strukturierte Darstellung, welche der Bank die Beurteilung erleichtert, reduziert den Aufwand bei der Kreditvergabe und hat auch damit direkten Einfluss auf die Gestaltung der Konditionen.

Qualifikation als Leitbetrieb hilfreich

Banken bestätigen das: „Eine Qualifikation als Leitbetrieb ist dabei sehr unterstützend“, heißt es dazu etwa in der Führungsetage einer namhaften österreichischen Regionalbank.

Dahinter steht die Tatsache, dass Unternehmen mit der ServiceMarke Leitbetrieb ihre wertorientierte Einstellung und Führung dokumentieren und sichtbar zum Ausdruck bringen. Zugleich unterstreichen sie damit ihr Engagement für eine starke Servicekultur als Quelle für nachhaltiges Wachstum im Dienst der gesamten Wirtschaft und Gesellschaft.



Bessere Konditionen durch starke Marke

Die ServiceMarke Leitbetrieb ist also nicht nur im Kundenkontakt, sondern auch in der Finanzkommunikation ein starkes Argument. Wer sich als ServiceLeitbetrieb aktiv in den Rating-Prozess einbringt, profitiert von einer klaren Positionierung in Bezug auf stark gewichtete Soft Facts wie Kundenzufriedenheit, Kundenbindung, Werteorientierung und Transparenz.

ServiceMarke Leitbetrieb – auch beim Rating das Zeichen für Kompetenz, die Vertrauen rechtfertigt!



Beispiel AKZEPTA: So stellen Sie Ihre Soft Facts überzeugend dar

Mit dem Kennzahlen-Branchen-Vergleich von AKZEPTA lassen sich die Soft Facts eines Unternehmens anschaulich mit Zahlen und Fakten verknüpfen.

Die AKZEPTA Group hat als führender Inkasso-Dienstleister in Zusammenarbeit mit renommierten Bankexperten, Steuer- und Unternehmensberatern den Kennzahlen-Branchen-Vergleich entwickelt.

Jeder AKZEPTA-Kunde erhält mit dieser Analyse seiner gesamten Geschäftsfälle im Forderungsmanagement substanzielle Vergleichswerte bezüglich der Wertigkeit dieser im Branchenvergleich. Bei jedem bearbeiteten Fall werden diese Vergleichswerte automatisch errechnet und im Sinne der Kunden sowohl im gebundenen Jahresbericht als auch in den jeweiligen Erfolgsstatistiken dargestellt. Diese Vergleichswerte werden ständig neu berechnet und täglich aktualisiert. Somit haben die Kunden immer top-aktuelle Vergleichswerte.

Sollte das Resultat dies nahelegen, bieten AKZEPTA-Mitarbeiter professionelle Beratung zur Optimierung von internen Abläufen und Lieferkonditionen an.

Das Ergebnis spiegelt nicht nur die Qualität der internen Abläufe im Unternehmen: AKZEPTA-Kunden zeigen damit auch, dass sie ihre Partner nach genauen wirtschaftlichen und wertehaltigen Maßstäben auswählen und ihre Kundenstruktur im Forderungsbereich laufend optimieren.



Banken schätzen es, wenn sich ein Unternehmen durch eine offene Informationspolitik im Gesamtkontext definieren und veranschaulichen lässt. Dies wird als sehr positiv betrachtet. Eine strukturierte Darstellung, welche der Bank die Beurteilung erleichtert, reduziert den Aufwand bei der Kreditvergabe und hat damit auch unmittelbar Einfluss auf die Gestaltung der Konditionen. Zudem wirken sich Lieferanten- und Partner-Referenzen auch direkt auf das Rating aus.

Deshalb bringt die Wahl von Geschäftspartnern, die mit wertschöpfenden Lösungen punkten, auch in diesem Zusammenhang echte Vorteile.

AKZEPTA INKASSO ist seit 1988 national und international ein gefragter, verlässlicher und überdurchschnittlich erfolgreicher Partner als unverzichtbarer Teil der Wertschöpfungskette wirtschaftlichen Handelns.

Der Kennzahlen-Branchen-Vergleich ist das starke Argument in jedem Rating!

Die chronologische Aufstellung der noch offenen Werte zum Bilanzstichtag ist eine unverzichtbare Grundlage, um eventuell notwendige Wertberichtigungen dieser Forderungen durchzuführen. Die zusätzliche Auflistung nach Bearbeitungsdauer erleichtert auch eventuelle Einzelwertberichtigungen.

AKZEPTA-Kunden erhalten daher mindestens einmal im Jahr zum jeweiligen Bilanzstichtag automatisch diesen übersichtlichen Jahresbericht, inklusive Erfolgsstatistik und dem Kennzahlen-Branchen-Vergleich.

[Jahresbericht detailliert](#)

[Jahresbericht einfach](#)

Als Initiatorin der ServiceMarke Leitbetrieb bringt AKZEPTA das langjährige Know-how hinsichtlich der strukturierten Darstellung und aktiven Kommunikation von Soft Facts und Unternehmenswerten auch in diese Initiative ein. So profitiert jeder ServiceLeitbetrieb davon

Optimieren auch Sie Ihr Rating – mit dem Kennzahlen-Branchen-Vergleich von AKZEPTA und mit der ServiceMarke Leitbetrieb!



Leitbetriebe sind Vordenker und dankbar für die gebotenen Möglichkeiten!

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

Statement
Roland Wiesinger



NewBusiness Ausgabe
01 | Jan.22

Statement
Markus Lahmer



NewBusiness Ausgabe
09 | Dez. 21

Statement
Dr. Thomas
Märzendorfer



NewBusiness Ausgabe
08 | Nov. 21

Statement
Dr. Gunther
Sames



NewBusiness Ausgabe
07 | Okt. 21

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



ServiceLetter Nr. 37
Oktober 2021



ServiceLetter Nr. 36
Februar 2021



ServiceLetter Nr. 35
September 2020



ServiceLetter Nr. 34
April 2020

ARCHIV & Anmeldung für den kostenlosen ServiceLetter