

## Unsere Leitbilder



Unser Kunde, unsere Philosophie,  
unser Führungsverhalten

# Unser Kunde

---

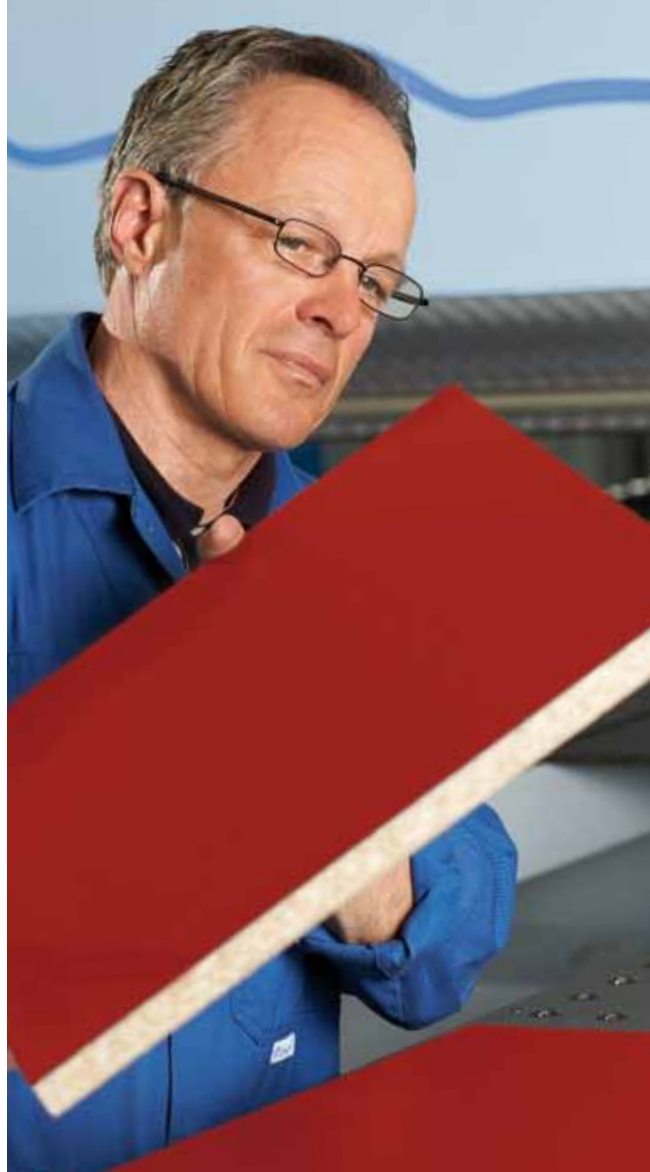
- Er ist die wichtigste Person in unserem Unternehmen, gleich ob er persönlich da ist oder schreibt oder telefoniert.
- Er hängt nicht von uns ab, sondern wir von ihm.
- Er ist keine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ihr Sinn und Zweck.
- Er ist jemand, der uns seine Wünsche bringt. Unsere Aufgabe ist es, diese Wünsche gewinnbringend für ihn und uns zu erfüllen.
- Er ist keine kalte Statistik, sondern ein Mensch aus Fleisch und Blut, mit Vorurteilen und Irrtümern behaftet.
- Er ist nicht jemand, mit dem man ein Streitgespräch führt oder seinen Intellekt misst. Es gibt niemanden, der je einen Streit mit einem Kunden gewonnen hätte.
- Er ist kein Außenstehender, sondern ein lebendiger Teil unseres Geschäftes. Wir tun ihm keinen Gefallen, indem wir ihn bedienen, sondern er tut uns einen Gefallen, wenn er uns Gelegenheit gibt, es zu tun.



## Unsere Philosophie

---

- Zufriedene Kunden
- Zufriedene Mitarbeiter
- Zufriedene Kapitalgeber



# Unser Führungsverhalten

---

- Kooperativ und partnerschaftlich zum gemeinsamen Ziel
- Vorbild sein – echt sein
- Aktiv Aufgaben und Probleme anpacken und lösen
- Messbare, hohe, aber erreichbare Ziele gemeinsam festlegen
- Konsequenz delegieren – mit der Aufgabe auch die Verantwortung
- Kontrolle ist Aufgabe und Chance zu motivieren
- Durch Fragen führen, mit Begründungen überzeugen
- Durch Loben anerkennen, fördern und motivieren
- Durch Tadeln helfen und verbessern
- Im Team gemeinsam Aufgaben lösen – wir haben gewonnen
- Den Betriebsrat aktiv bei Führungsaufgaben einbeziehen
- Informationen geben und bewusst holen
- Beurteilungsgespräche führen, dabei den ganzen Menschen sehen
- Aus- und Weiterbildung gezielt fördern
- Es gibt nichts Gutes, außer man tut es – nur Taten zählen



