

## Leitbild: „Wir packen es gemeinsam an – aus Kundensicht“

Als Händler, Handwerker oder Freiberufler sind wir insbesondere Dienstleister, die ihren Kunden den bestmöglichen Service bieten, d.h. :

- Wir begegnen dem Kunden partnerschaftlich, d.h. auf Augenhöhe.
- Wir interessieren uns für seine persönliche Beurteilung unserer Serviceleistungen, obwohl er uns diese meist nicht nennt.
- Wir entwickeln unsere Basis-Kompetenz hinsichtlich Service-Ehrlichkeit (z.B. Einfühlungsvermögen, Verständlichkeit), Service-Angebot (z.B. Info- und/oder Lieferservice) und Service-Management (z.B. Fall abschließende Bearbeitung) weiter.
- Mit unserer Serviceorientierung sind wir dem Wettbewerb einen Schritt voraus. Dafür lassen wir uns als Unternehmen gerne auszeichnen.
- Wir machen unseren Kunden das Leben leichter und bieten einen höheren Nutzen.
- Unser Kunde ist nicht nur zufrieden, sondern immer wieder von unserem Service begeistert.
- Er ist ein Botschafter unseres Unternehmens, denn unsere Stärken sind sichtbar und nachweisbar besser.
- Wir arbeiten mit anderen Dienstleistern (Club-Mitgliedern) zusammen und erweitern unsere Lösungskompetenz aus Kundensicht.
- Exzellente Dienstleistung hat einen höheren Wert und erzielt dafür auch einen besseren Preis.
- Wir erreichen mehr Umsatz und Gewinn durch mehr Leistung gemäß dem Erfahrungswert „Servicegut –alles gut!“.
- Wir begegnen dem Kunden besonders freundlich, zuvorkommend und mit Interesse.
- Wir pflegen unser Auftreten, sind engagiert und tun alles für ein begeisterndes Gesamtbild unseres Unternehmens.
- Wir sind einfühlsam und respektieren die Individualität und erfahren so, was der Kunde benötigt.
- Wir gestalten unsere Arbeit übersichtlich und verständlich, damit unser Kunde unsere Lösungskompetenz erkennt und sich wohl fühlt.
- Wir sind zuverlässig und setzen alles für ein fehlerfreies Ergebnis ein.

Wir haben das hier beschriebene Leitbild angenommen, werden danach handeln und tun alles, damit es bei uns im Betrieb nachhaltig auf die Kunden wirkt.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift, Stempel

