

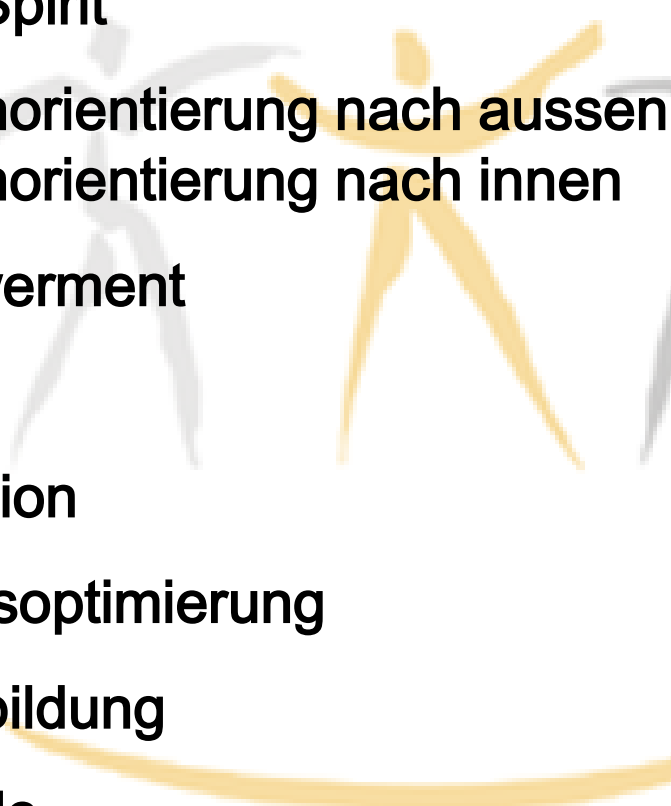
Leitbild



„Shoot for the moon. Even if you miss it you will land among the stars.“



Unsere Leitsätze

1. Team Spirit
 2. Kundenorientierung nach aussen
Kundenorientierung nach innen
 3. Empowerment
 4. Fokus
 5. Innovation
 6. Prozessoptimierung
 7. Weiterbildung
 8. Kontrolle
- 

Team-Spirit

Ziel

- Unser Team besteht aus empowerten Persönlichkeiten mit aussergewöhnlichen Talenten und einer positiven Ausstrahlung, die Verantwortung übernehmen und nach dem Prinzip handeln: Als Einzelpersonen sind wir nicht so erfolgreich wie in einem Team.

Aus Worte folgen Taten

- Wir verhalten uns loyal gegenüber den Teamkollegen, der Firma und unseren Kunden
- Wir sprechen nur positiv über Teamkollegen
- Probleme/Konflikte werden rasch, sachlich und offen mit den beteiligten Teamkollegen gelöst: Wir sind Teil der Lösung
- Humor und Lachen regt uns zu Spitzenleistungen an
- Gegenseitiges, situatives Feedback trägt zur konstanten Leistungsoptimierung bei
- Wir führen regelmässig Profilanalyse-Workshops im Team durch, um Fähigkeiten und Verhaltensweisen der Teamkollegen besser zu erkennen und dadurch Respekt, Toleranz und Effektivität im Team zu fördern

Kundenorientierung nach aussen

Ziel

- Wir übertreffen die Erwartungen unserer Kunden gezielt und nachhaltig, und zwar in fachlicher und menschlicher Hinsicht.

Aus Worte folgen Taten

- Alle Teammitglieder verblüffen Kunden (und Partner) positiv
- Alle Teammitglieder belohnen Kunden, die uns weiterempfehlen
- Alle Teammitglieder nutzen gezielt jede Chance um Clienting zu betreiben
- Alle Verblüffungen werden in Cobra gemäss Standard erfasst
- Insbesondere durch Erreichbarkeit, Speed! und empoweredes Vorgehen heben wir uns von den Mitbewerbern ab
- Bilaterale Meetings und Qualifikationsgespräche sind Kontrolle, Erfahrungsaustausch und Anstoss für Kundenverblüffungen

Kundenorientierung nach innen

Ziel

- Die Erfahrung zeigt, dass es besonders gut gelingt, Kundenorientierung nach aussen überzeugend zu leben, wenn dies auch für den Kontakt untereinander gilt. Deshalb arbeiten wir im Team genauso kundenorientiert zusammen wie mit externen Kunden.

Do-how statt Know-how:

- Hilfsbereitschaft: Wir helfen einander gern. ‚Nein sagen‘ ist mit Begründung auch ok, wir zeigen in diesem Fall jedoch Alternativen auf
- Lösungsorientierte Sprache: Floskelhafte Antworten wie „Keine Zeit“, „Keine Ahnung“, „Weiss ich doch nicht“ ersetzen wir durch „Kann ich Dir helfen, es herauszufinden? Welches Zeitfenster ist für Dich passend?“
- Vom Hirnbesitzer zum Hirnbenutzer: Wir denken darüber nach, was wir wie tun. Und wir halten uns an die NZP-Standards und -Spielregeln. Wenn wir Optimierungspotenzial sehen, teilen wir das aktiv mit

Empowerment

Ziel

- Jeder Mitarbeiter soll sein Talent für die Firma optimal einsetzen. Mut zur Selbstentscheidung und Selbstverantwortung ist dafür die Voraussetzung. Unsere Kunden sollen von kurzen Entscheidungswegen und unbürokratischem Verhalten profitieren.

Aus Worte folgen Taten

- Alle Mitarbeiter haben Zugriff zu allen Informationen (Ausnahme: HR und Finanzzweig in der EDV)
- Jeder Mitarbeiter trägt für seine Worte und Taten die volle Verantwortung
- Jedes Teammitglied darf und soll zur guten Stimmung im Team Wesentliches beitragen

Fokus

Ziel

- Wir haben Freude am Wesentlichen und nutzen dafür unsere Zeit.

Auf Worte folgen Taten

- Wir definieren realistische Unternehmens- und Bereichsziele, die wir quartalsweise im Team überprüfen. Für jedes Ziel ist ein Teammitglied verantwortlich, das die nötigen Massnahmen festlegt und diese kontrolliert
- Erkanntes Optimierungspotenzial wird sofort vom verantwortlichen Teammitglied umgesetzt
- Jedes Teammitglied setzt Prioritäten und überprüft diese regelmässig, um die Effektivität und die Effizienz zu fördern

Innovation

Ziel

- Wir setzen Trends anstatt diesen zu folgen.

Aus Worte folgen Taten

- Wir hinterfragen und optimieren uns als Menschen sowie unsere Dienstleistungen laufend
- Jedes Teammitglied ist ermutigt, sein Innovationstalent zum Vorteil unserer Kunden auszuleben

Prozessoptimierung

Ziel

- Jeder Einzelne ist verantwortlich, die Arbeitsabläufe (=Prozesse) im Aufgabenbereich seiner Funktion regelmässig zu hinterfragen, und für alle Team Mitglieder zugänglich zu machen.

Aus Worte folgen Taten

- Um die Transparenz sicher zu stellen, werden an BilMe's, Trainermeetings und Quartalsgesprächen Erfahrungen ausgetauscht und die Umsetzung der Massnahmen kontrolliert
- Sobald Optimierungen ersichtlich sind, werden sofort Massnahmen definiert und umgesetzt

Weiterbildung

Ziel

- Alle Teammitglieder entwickeln ihre Fähigkeiten gezielt weiter.

Aus Worte folgen Taten

- An den Mitarbeitergesprächen werden Weiterbildungsmaßnahmen resümiert und geplant
- Die Weiterbildungsinvestitionen der Firma sind in den Mitarbeiterverträgen festgehalten
- Regelmässig wird im Team zu den Massnahmen informiert
- 2% des Nettoumsatzes investieren wir konsequent in die Weiterbildung unserer Teams

Kontrolle

- Das Leitbild ist ein interner Bestandteil des Arbeitsvertrages
- Die Umsetzung des Leitbildes wird bei jedem Teammitglied im Rahmen des jährlichen Qualifikationsgesprächs bewertet
- In den regulären Teammeetings und Klausuren wird die konsequente Umsetzung des Leitbilds im Geschäftsalltag ebenfalls überprüft und diskutiert