



Unsere Grundsätze der Kundenorientierung

1. Der Kunde ist unser Arbeitgeber!

Das hat für uns die oberste Priorität! Nur wenn unsere persönlichen und fachlichen Leistungen attraktiv für Kunden sind, werden sie unsere Dienstleistung in Anspruch nehmen.

2. Der Kunde kann sich auf uns verlassen!

Wenn wir Zusagen machen, egal ob es sich um Termine, Lösungskonzepte oder anderes handelt, werden wir diese erfüllen.

3. Der Kunde erhält umgehende Antworten!

Auch wenn wir manche Dinge nicht sofort erledigen können, geben wir zumindest eine Zwischeninformation innerhalb kürzester Zeit.

4. Der Kunde fühlt sich verstanden!

Wir müssen aktiv zuhören, die Wünsche unserer Kunden analysieren und die geeignete Sprache anwenden, damit die Kunden uns verstehen.

5. Der Kunde bekommt das, was er braucht!

Wir ermöglichen alles Machbare, unter Abwägung wirtschaftlicher und marketingpolitischer Fragen, um die Wünsche unserer Kunden zu erfüllen.

6. Der Kunde erreicht uns immer!

Wir stellen durch geeignete Kommunikationseinrichtungen sicher, dass Kunden uns stets erreichen.

7. Der Kunde erhält auch alternative Lösungen!

Wir gehen auch ungewöhnliche Wege, um unsere Kunden positiv zu überraschen.

8. Der Kunde hilft uns mit Kritik!

Reklamationen und Kritik von anderen sind kostenlose Verbesserungsvorschläge. Wir sind dankbar dafür und reagieren schnell.

9. Der Kunde bleibt unser Kunde!

Mit unserer Zuverlässigkeit und hohen Qualität binden wir unsere Kunden und erreichen eine vertrauensvolle, langfristige Zusammenarbeit.

10. Alle Kunden sind gleich wichtig! Ob es ein Kunde mit einem kleinen Bildungsauftrag ist oder ob es sich um ein größeres Projekt handelt, die Spielregeln der Kundenorientierung sind in allen Fällen gleich.

