



Organisationskultur der Bergx2 GmbH – die „E“ Standards für erfolgreichen und innovativen Service

20. September 2014

Wir sind davon überzeugt, dass unsere Unternehmenskultur, unsere Werte und die überlegenen Standards den „Bergx2 Unterschied“ bei der Erbringung unserer Dienstleistungen ausmachen. Nicht nur gegenüber Kunden haben wir es uns zum Ziel gesetzt Qualitätsstandards auf Exzellenzniveau zu erfüllen. Genauso sind wir bestrebt uns für alle anderen Beteiligten einzusetzen, die direkt oder indirekt von unseren Lösungen tangiert sind – somit für gesellschaftliche Belange und natürlich für unsere Mitarbeiter.

Unser Slogan lautet unsere externen und internen Kunden mit voller Leidenschaft im Sinne der Exzellenzerwartung mit Spitzendienstleistungen zufrieden zu stellen und spiegelt sich in Allem wieder was wir angehen.

Erwartungen

- Wir haben hohe selbstgesetzte Erwartungen alle unsere Kunden mit Spitzenleistungen zu beliefern. Dies gilt genauso für unsere eigenen Projekte und Tochtergesellschaften.
 - Null Toleranz für das Misslingen der Umsetzung unserer Bergx2 GmbH Service Standards.
 - Null Toleranz für das Scheitern eine schnelle Antwort zu liefern, um Kundenbedürfnisse zu erfüllen und -fragen zu lösen.
- Wir haben hohe Erwartungen an das Verhalten von Mitarbeitern.
 - Null Toleranz für Schikanen jeglicher Art.
 - Null Toleranz für ethisches Missverhalten.
- Das Setzen hoher Erwartungen an die eigene Person und an das eigene Unternehmen ist elementar. Du wirst erstaunt sein, was du erreichen kannst.
- Teammitglieder werden ermutigt Verantwortung zu übernehmen und unsere eigenen Unternehmenserwartungen an andere Parteien zu kommunizieren. Wir nehmen unsere Führungsposition hinsichtlich der hohen Erwartungen sehr ernst! Man kann jemand anderen nicht bitten etwas zu tun, was man nicht selber machen würde.

Exzellenz

- Wir sollen uns bemühen die Erwartungen unserer Kunden jederzeit zu übertreffen. Unser Fokus ist auf Spitzenleistung beim Kundenservice gerichtet!
- Exzellenz wird durch Leidenschaft für unsere Arbeit erreicht. Du musst zu deinen Projekten stehen und sie lieben, um erfolgreich für das Unternehmen Bergx2 GmbH arbeiten zu können.
- Es sind kleine Dinge, die Exzellenz schaffen.

- ⌘ Ein jeder führt Pflichtaufgaben aus.
- ⌘ Aber wir widmen uns den Details, weil diese die Hauptbestandteile von Exzellenz ausmachen.
- ⌘ Ganz einfach: Exzellenz wird u.a. durch die Umsetzung der Bergx2 GmbH Standards erreicht.
- ⌘ Scheue keine Mühe, um unseren Kunden oder einem anderen Mitarbeiter zu helfen. Dein Einsatz wird dir Ertrag bringen.

Mitarbeiter bzw. Employees

- Die richtigen Mitarbeiter machen den Unterschied.
 - ⌘ Hervorragender Arbeitsplatz + durchschnittliche Mitarbeiter = durchschnittliches Unternehmen.
 - ⌘ Durchschnittlicher Arbeitsplatz + hervorragende Mitarbeiter = hervorragendes Unternehmen.
- Der richtige Mitarbeiter hat folgende Eigenschaften:
 - ⌘ Leidenschaft für das Dienen und an der Dienstleistung für andere.
 - ⌘ Bereitwilligkeit das Team zu unterstützen, bevor man an eigene Interessen denkt.
 - ⌘ Verständnis für die Wichtigkeit von Details, um Spitzenleistungen zu erzielen.
 - ⌘ Sei bereit schwere Arbeit als Schlüssel zum Erfolg anzusehen.
 - ⌘ Bereitschaft Vorbild und Leitung für andere zu sein.
- Mitarbeiter müssen als Team zusammen arbeiten.
 - ⌘ Jeder zieht am gleichen Strang: Dienstleistung für den Kunden – für externe und intern Kunden.
 - ⌘ Um jedem zu ermöglichen am selben Strang zu ziehen: kommuniziere!
 - Kommunikation muss effektiv und oft stattfinden.
 - Kommunikation geht in beide Richtungen: Input und Rückmeldungen werden ERWARTET!
- Wenn Mitarbeiter wie Kunden behandelt werden, dann werden auch sie Kunden wie Könige behandeln.

Ermächtigung/Eigenverantwortung bzw. Empowerment

- Jeder Mitarbeiter ist ermächtigt die Dienstleistungen für unsere Kunden zu verbessern – das betrifft auch eigene interne Dienstleistungen.
 - ⌘ Ermächtigung bedeutet zunächst JA zu sagen und erst dann herauszufinden, wie man die Ziele erreichen kann.
 - ⌘ Wir gehen lösungsorientiert vor, um das Gefühl der eigenen Verantwortung bei der Erbringung von Dienstleistungen gegenüber Kunden zu stärken.
- Führungsverhalten und Bildung öffnen die Tür für eigenverantwortliches Handeln.
- Mitarbeiter benötigen Rückmeldung und Training bei der Erbringung von Dienstleistungen für Kunden. Es ist ein absolutes Muss Mitarbeitern Verantwortung zu übertragen.
- Unternehmerisches Denken bedeutet, dass die wichtigsten Menschen des Unternehmens die größte Kundennähe aufweisen. Somit sind das unsere Programmierer, Designer und Marketing Experten, usw. – alle sind wichtig.

Entwicklung & Bildung

- Bildung und Training sind DIE Unterscheidungsfaktoren, wenn es um Kundenservice und Innovationskraft geht.
 - Mitarbeiterentwicklung, on-job und universitäre Kurse sind alles essenzieller Teil, um gute Mitarbeiter zu halten und zu entwickeln, und Erfolg im Kundenservice zu steigern.
 - Die effektivste Bildung wird umgesetzt, indem man eine Vorbildfunktion für andere einnimmt. Wir lehren und trainieren am besten, indem wir hinsichtlich unserer Kultur, des Kundenservice und der betrieblichen Prozesse die Rolle eines Vorbilds einnehmen.
 - Training ist eine persönliche Verantwortung, die sich auf einer beidseitigen Straße abspielt.
- Für die Bergx2 GmbH gibt es keinen deutlicheren Weg das Engagement und die Fürsorge gegenüber dem einzelnen Mitarbeiter zu zeigen als durch Bildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten durch Training. Das gilt genauso in umgekehrter Weise für den einzelnen Mitarbeiter, der sich für das Wachstum des Unternehmens und für Veränderungen einsetzt.
- Bildung ist die beste Investition, die unser Unternehmen leisten kann!

Erträge

- Wir haben die Verantwortung den Geschäftseigentümern Erlöse auf ihre Investition zu erwirtschaften.
 - Positive Finanzerträge ermöglichen Reinvestitionen, damit unsere Dienstleistungen verbessert werden können und führen letztlich zu höheren Einkommen.
 - Die erwirtschafteten Erträge können und werden zu einem gewissen Teil in Form von Steuern aber auch in Form mildtätiger Zweckwidmungen an die Gesellschaft zurück geführt.

Exekution bzw. Umsetzung

- Alles was wir jetzt noch tun müssen ist umzusetzen.
- Exekution geschieht nicht zufällig. Führung ist unumgänglich, um die richtige Kombination der Umsetzungsinhalte anzuregen:
 - Harte Arbeit
 - Teamwork
 - Leidenschaftlicher Einsatz
 - Kommunikation
 - Standards der Bergx2 GmbH
- Erfolg in der Exekution erfordert die Verknüpfung von Unternehmenswerten mit den Aufgaben, die es zu bewältigen gilt.