

Zufriedenheit Service
 Anerkennung Wertschätzung Lob
 Leistungsfähigkeit Ziele Loyalität
 Ermutigen Servicebereitschaft Wohlergehen
 Kommunikation Modernität
 Verantwortung Gleichgewicht
 Verständnis Förderung
 Werte Zuverlässigkeit
 Innovation Mitverantwortung Rücksicht
 Höflichkeit

„ Führungsleitlinien der Handelshof-Gruppe “



LOYALITÄT
ZUFRIEDENHEIT



Präambel

Die Zufriedenheit der Kunden hat bei uns stets hohe Priorität und bestimmt damit unser Denken und Handeln. Wir sind uns der Tatsache bewusst, dass kompetente Führungskräfte die Servicebereitschaft und Arbeitsleistung, aber auch die Zufriedenheit und Loyalität von Mitarbeitern positiv beeinflussen. Mit den Führungsleitlinien formulieren wir unser grundlegendes Verständnis von Mitarbeiterführung in der Handelshof-Gruppe.

Wir ...

- ... schätzen Wert – wir werden geschätzt.
- ... leben vor.
- ... teilen Verantwortung.
- ... geben Orientierung.
- ... fördern eine offene Kommunikation und konstruktive Konfliktkultur.
- ... unterstützen neue Ideen und Konzepte.
- ... sorgen für ein gesundes Gleichgewicht.



EHRLICHKEIT WERTSCHÄTZUNG



Wir schätzen
wert – wir
werden
geschätzt.

Ein wertschätzender Umgang miteinander bildet die Grundlage allen Handelns in der Handelshof-Gruppe. Jeder Einzelne ist ausschlaggebend für den Erfolg unseres Unternehmens und verdient Respekt und Anerkennung. Gegenseitige Wertschätzung zeigt sich darin, dass wir dem Anderen zuhören, aufeinander Rücksicht nehmen sowie andere Ansichten und Lebensweisen respektieren.

Wir leben vor.

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir Höflichkeit, Ehrlichkeit, Lern- und Leistungsbereitschaft, Zuverlässigkeit sowie Loyalität. Dies einzufordern ist die Pflicht einer jeden Führungskraft. Was wir von unseren Mitarbeitern erwarten, müssen wir als Führungskraft selbst vorleben! Denn unsere Mitarbeiter orientieren sich an uns.



VERANTWORTUNG ORIENTIERUNG



Wir teilen Verantwortung

Führungskraft bei Handelshof sein bedeutet einerseits, Verantwortung zu übernehmen und andererseits, Verantwortung zu übertragen. Die von uns gesetzten Ziele erreichen wir nur Hand in Hand. Wir fordern und fördern unsere Mitarbeiter, damit übertragene Aufgaben fristgerecht erfüllt und optimale Ergebnisse erzielt werden. Dabei lassen wir unsere Mitarbeiter nicht mit der Verantwortung allein, sondern unterstützen und qualifizieren sie.



Wir geben Orientierung

Wir geben unseren Mitarbeitern Orientierung, indem wir Ziele, Zahlen sowie Abläufe transparent machen und Notwendiges begründen. Nur wenn die Ziele des Unternehmens allgemein bekannt und nachvollziehbar sind, können diese auch erreicht werden. Um unsere Mitarbeiter beruflich und persönlich zu fördern und Ziele gemeinsam zu erreichen, sprechen wir ehrlich über gegenseitige Erwartungen und geben unseren Mitarbeitern regelmäßig und situationsabhängig eine konstruktive Rückmeldung zu Leistung und Verhalten. Dazu gehört es selbstverständlich auch, Lob und Anerkennung auszusprechen.

IDEEN KONZEPTE KOMMUNIKATION



Wir fördern eine offene Kommunikation und konstruktive Konfliktlösung

Wir machen uns stark für einen offenen und ehrlichen Umgang miteinander. Fehler und Probleme sprechen wir schnellstmöglich an und lernen aus ihnen. Das bedeutet auch, Kritik konstruktiv zu üben sowie dazu bereit zu sein, Kritik von anderen anzunehmen. Da, wo es notwendig wird, treten Führungskräfte als Vermittler zwischen den Konfliktparteien auf und sorgen für eine faire Konfliktlösung.

Wir unterstützen neue Ideen und Konzepte

Innovation und Modernität sind unsere treibenden Kräfte. Als Führungskraft gehen wir mit gutem Beispiel voran wenn es darum geht, neue Ideen und Konzepte umzusetzen. Dabei verknüpfen wir sinnvoll Bewährtes mit Neuem und behalten die Unternehmensziele stets im Blick. In einer Welt schneller Veränderungen halten wir uns immer auf dem aktuellen Stand des Wissens und Könnens. Wir ermutigen unsere Mitarbeiter, Verbesserungsvorschläge einzubringen und gewohnte Abläufe regelmäßig kritisch zu hinterfragen.



ACHTSAMKEIT
GLEICHGEWICHT



Wir sorgen für
ein gesundes
Gleichgewicht.

Gesundheit und Wohlergehen sind ein wertvolles menschliches Gut. Durch Achtsamkeit uns selbst und unseren Mitmenschen gegenüber werden wir unserer Mitverantwortung für die Gesunderhaltung und die Arbeitssicherheit gerecht. Wir fördern die Vereinbarkeit von beruflichen und privaten Anforderungen und sind uns bewusst, dass auf lange Sicht nur ein ausgewogenes Verhältnis die Zufriedenheit des Einzelnen ermöglicht und somit die Leistungsfähigkeit des Unternehmens sichert.

