



## gemba.leitbild

### Vision

Leichtigkeit, Begeisterung, Effizienz & Innovation für jeden Menschen

### Mission und Purpose

- Den eigenen Arbeitsplatz, einen Unternehmensbereich oder gleich die ganze Supply chain: wir entwickeln Menschen, die effiziente Prozesse gestalten, innovative Ideen zur Umsetzung bringen und dabei ein Lächeln auf den Lippen tragen.
- Leichtigkeit, Begeisterung, Effizienz & Innovation. Das ist unsere Vorstellung einer angenehmen und produktiven Arbeitsgegenwart und Arbeitszukunft.
- Es ist uns ein Anliegen, dass der Wirtschaftsraum Mitteleuropa erstrebenswert für strategische Entscheidungen bleibt. Im Entwickeln von Prozessen und Menschen sehen wir das größte Potenzial für Unternehmen.
- Menschen stärken durch ihre individuellen Fähigkeiten, ihr Know-How und ihr Engagement ein Unternehmen. Wenn sie voller Freude, unabhängig vom Wochentag, ihrer Aufgabe nachgehen und diese auch mit Leichtigkeit meistern, sind Exzellenz, Effizienz, und Erfolg nur eine Frage der Zeit. Hier sehen wir vielfältige Möglichkeiten und spüren unseren Herzensauftrag.

### Werte

Unsere Werte sind im Umgang im Team, mit den Kunden, den Lieferanten und der Öffentlichkeit spürbar. Sie legen das Fundament für unsere Entscheidungen und dienen als Leitplanken für das hohe Maß an Eigenverantwortung im Team.

#### Loyalität

Wir kommunizieren ehrlich und halten zusammen. Wir lassen niemanden fallen, nur weil er gerade nicht wie gewohnt funktioniert. Die firmeninternen, vertraulichen Informationen unserer Kunden behalten wir für uns. Gemeinsame Erfolge und gemeinsame Lernzyklen sind Teil unserer Zusammenarbeit.

#### Herzlichkeit

In jedem Kontakt spürt man unsere Freude an Menschen unabhängig von ihrer Position, Intention, ihrem Weltbild, Anliegen oder ihrer Denkweise. Unsere Zusammenarbeit ist geprägt von Spaß an der Sache und am Miteinander.

#### Bodenständigkeit

Unkompliziert, authentisch und ohne Business-Theater arbeiten wir zusammen. Wir legen den Fokus auf praktikable Dinge, die unser Tun unterstützen.

#### Mut

Bestehendes zu hinterfragen und vom vorgetrampelten Weg abzuweichen. Wir finden eigene Wege und Lösungen, die unsere Handschrift tragen und die wirklich hilfreich sind. Wir vertrauen auf unsere Stärke und die unseres Gegenübers.



## Zusammengehörigkeit ★ Sicherheit ★ Vertrauen ★ als Mensch zählen ★ Dankbarkeit

Friede ★ Verantwortung ★ Zusammenhalt ★ Stärke ★ Wir-Gefühl ★ Wärme ★ Vertrautheit ★ Verlässlichkeit ★ Geborgenheit ★ Stolz

Wir haben ehrliches Interesse an der Entwicklung unserer KundInnen. Wir sind auch außerhalb der Öffnungszeiten einfach und direkt erreichbar. Wir interessieren uns für das Unternehmen und die Menschen darin. Wir betrachten die Welt aus den Augen der KundInnen (ihren Herausforderungen, ihren Aufgaben, ihrem Marktumfeld, ihren Persönlichkeiten, ihrer Organisation, etc.). Wir klären Konkurrenzsituationen bevor wir eine neue Kundenbeziehung eingehen. Wir halten Zahlungsziele ein. Wir wissen, dass unsere LieferantInnen einen wichtigen Beitrag zu unserer Kundenzufriedenheit leisten und lassen sie das spüren. Wir bewerten die Leistung unserer LieferantInnen nach fairen, vielfältigen Kriterien. Wir gehen vertraulich mit dem internen Wissen über unsere KundInnen um. Wir gehen sorgsam mit dem Wissen und den Ressourcen unserer KollegInnen um. Wir nehmen wahr, dass jeder im Team zum gesamten Erfolg einen wesentlichen Beitrag leistet. Wir lehnen Aufträge ab, die unserer Werte und unserem Wert entgegenstehen. Wir äußern uns positiv über einzelne Personen und das Unternehmen gegenüber Dritten und der Öffentlichkeit. Wir haben das Wohl des Teams / des Unternehmens genauso im Fokus wie das persönliche Wohl. Wir besprechen mit Interesse und Unvoreingenommenheit neue Themen / Meinungen / Gedanken. Wir zeigen aufrichtiges Interesse an unserem Gegenüber als Individuum. Wir bauen uns gegenseitig auf, unterstützen uns und freuen uns füreinander. Wir unterstützen Ziele mit den eigenen Stärken und Möglichkeiten. Wir übernehmen Aufgaben, die dem Team helfen. Wir teilen unser Wissen. Wir schließen niemanden aus. Wir geben jedem die Möglichkeit sich individuell zu entwickeln. Wir wälzen Problemsituationen

Vereinbarungen zum Nutzen unterstützen unsere KundInnen mit unserem Gegenüber. Wir umsetzen / aktuellen Situationen. Wir bieten aktiv und unentgeltlich an, um Preise zu senken. Wir akzeptieren schlechte Buchungszeitpunkte von unseren handelnden Menschen (Rezeptionisten, etc.) es gerade hektisch / arbeitsintensiv ist. Wir geben unseren KundInnen Leichtigkeit. Wir freuen uns über unsere Persönlichkeiten in den fordernden Zeiten. Wir sind so, dass sie sich nach jeder Handlung. Wir betreten keine Zonen. Wir teilen Wissen, Ideen und Erfahrungen. Wir nehmen die individuelle Reife an. Ereignisse - freudig oder traurig. Werte lebt. Wir handeln professionell unter Bedingungen flexibel und überlegt. Wir trennen uns von Themen und Methoden, die nicht mehr zeitgemäß oder praktikabel sind. Wir arbeiten laufend an unseren Chancen für die Zukunft. Wir bieten ausschließlich das an, was den meisten Sinn für die KundInnen macht. Wir gestalten unsere AGB sehr kundenfreundlich und reagieren lösungsorientiert auf Abweichung. Wir treffen klare Entscheidungen in unsicheren Situationen. Wir hören unser Bauchgefühl und bringen es in Einklang mit den Trends. Wir klären proaktiv ein Problem / Differenzen / Konflikte. Wir geben auch etwas von uns selbst preis. Wir reflektieren uns selbst, unser Verhalten und unsere Wirkung. Wir stehen zum eigenen Fehlverhalten / noch-nicht-Wissen. Wir sprechen wahrgenommenes Fehlverhalten (z.B.: Beleidigung, Diskriminierung, etc.) in den Trainings / bei KundInnen an und setzen Konsequenzen. Wir setzen uns ambitionierte Ziele. Wir bleiben hartnäckig dran, wenn Versuche noch nicht den erwünschten Erfolg erzielen. Wir achten auf günstige und einfache Lösungen in der Arbeit mit den KundInnen. Wir reflektieren das Buchungsmaß mit den KundInnen um Überforderung oder zu geringe Wirksamkeit auszuschließen. Finanzieller Gewinn ist die Folge unserer Tätigkeit, keineswegs unser Antrieb. Wir wählen bewusst aus, welche Trends zu unserer Positionierung passen und wir aktiv mitgestalten wollen. In der Interaktion mit den KundInnen rücken wir ihre Bedürfnisse in den Fokus. Unser Erscheinungsbild, unsere Sprache und unser Verhalten machen es anderen leicht auf uns zuzugehen. Wir interagieren auf Managementebene und im Wertschöpfungsbereich gleichermaßen wertschätzend und hinterfragend. Wir stehen zu dem, was wir sagen und tun. Wir bewerten Menschen NICHT aufgrund ihres Erscheinungsbildes, erworbener Titel, Lebensgeschichte oder Funktion im Unternehmen. Wir sorgen bei jeder unserer Veranstaltungen für das größtmögliche Wohlbefinden aller Beteiligten. Wir reflektieren unsere Anforderungen und zeigen Bereitschaft zu Kompromissen. Wir reagieren gelassen auf kleine Abweichungen zum Soll-Zustand. Verständnis und Empathie unterstützen unsere Entscheidungen. Wir stärken die Verbundenheit mit den KollegInnen.



h einer Lösung. Wir gestalten Entscheidungen mit. Wir gehen voll Wärme und Verständnis zu. Wir finden das Positive in jeder Situation und bringen es zum Ausdruck. Wir achten bei ihren Namen. Wir erörtern (Auslastung, gute / schlechte) / schätzenden Umgang mit den Menschen. Es ist Zeit für andere, auch wenn es bedeutet, unseren positiven Aufmerksamkeiten zu verlagern mit Humor und Ironie. Wir sehen die Unterschiede in den - in schönen und herausfordernden - Situationen. Wir begegnen den Menschen mit dem Fundament. In jeder Herausforderung. Wir handeln nach unseren Werten. Wir sind offen. Wir lassen persönliche Erfahrungen auf ihre/seine Weise unsere Erfahrungen auf veränderte Situationen und

Freude ★ Leichtigkeit ★ Heiterkeit ★ Kraft ★ Freiheit ★ Selbstvertrauen ★ Zuversicht ★ Erfolgsgeduld ★ Wohlfinden ★ Stabilität

## Authentizität ★ Nachhaltigkeit ★ Verbundenheit ★ Ehrlichkeit ★ Zufriedenheit



## Miteinander arbeiten

Wir verändern mit unseren Kunden ganzheitlich. Wir beleuchten jede Ebene und jeden Bereich des Unternehmens, genauso wie unterschiedliche Arbeitsformen, Arbeitsplätze, Aufgaben und Herausforderungen. Diese Ganzheitlichkeit zieht sich durch unser Handeln. Das Setting, die Didaktik und die Ergebnisse sind vielfältig und entsprechen der Individualität des Kunden.

Methodische Ganzheitlichkeit ist das eine ... die Art und Weise, wie wir zwischenmenschlich agieren eine weitere. Zwei Gedanken/Wünsche leiten unsere Handlungen:

- Nach jedem Kontakt mit uns fühlen sich Menschen besser

Niemandem hilft ein spannungsgeladenes und von Zukunftsangst getriebenes Gespräch. Wir sorgen dafür, dass Menschen sich ernst genommen fühlen, authentisch und offen ihre Herausforderungen schildern können und auf Verständnis und Unterstützung stoßen.

- Bei jeder Herausforderung wendet sich ein Kunde an uns

Wir haben ein offenes Ohr für kleine und große Anliegen, für Probleme in der Umsetzung, für das Teilen von Freude und für Fragen aller Art. Wir sind ansprechbar und verfügbar für die Welt unserer Kunden.

Es ist uns wichtig, dass Lernen und Sich-Weiterbilden Spaß und Freude bereiten. Wir gestalten Trainings / Workshops so, dass Kopf, Hand und Herz bei den TeilnehmerInnen angesprochen werden. Wir orientieren unser Angebot an den Bedürfnissen der Kunden und an den Erfordernissen der Gegenwart und Zukunft. Ein breites Angebot an Trainings zeichnet uns aus. Laufend gestalten wir neue Inhalte, testen sie und lernen vom Feedback unserer TeilnehmerInnen.

## Team

Unsere TrainerInnen verfügen über ausgeprägte Fach- und Methodenkompetenz, persönliche Kompetenz, Interaktionskompetenz und Aktivitätskompetenz. Wir legen Wert auf Eigenverantwortung, positive Kommunikation und gelungene Kooperation. Wir sind selbst Lernende und nehmen uns Zeit für die Erweiterung unserer Kompetenzen.

*Siegfried Frühwirth*

Ing. Siegfried Frühwirth

*Veronika Reichenbrugger*

DI(FH) Veronika Reichenbrugger, MSc