

ZVEH



# Unternehmens- leitbild

Anlage B zum e-Markenvertrag

# UNTERNEHMENSLEITBILD

## Selbstverpflichtungserklärung Anlage B zum e-Markenvertrag

Der Markenpartner verpflichtet sich mit der Unterzeichnung dieses Vertrages zu folgender Handlungsmaxime:

1. Ziel unseres Handelns ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Für die umfangreiche und kompetente Beratung der Kunden nehmen wir uns Zeit und richten uns bei der Vereinbarung von Beratungsgesprächen nach den zeitlichen Wünschen unserer Kunden. Zugesagte Termine halten wir ein oder vereinbaren bei Termenschwierigkeiten in beiderseitigem Einvernehmen einen neuen Termin. Wir sind für unsere Kunden stets erreichbar.
2. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital und kompetente Ansprechpartner für unsere Kunden vor Ort. Um die Wünsche unserer Auftraggeber bestmöglich und ohne Verwaltungsaufwand erfüllen zu können, werden unsere Mitarbeiter so geschult, dass sie unseren Kunden kleinere Angebote direkt vor Ort machen können und sie bei Verbesserungsvorschlägen kompetent beraten. Sie treten dabei stets höflich und in korrekter Arbeitskleidung auf. Es ist für sie selbstverständlich, Termine einzuhalten und mögliche Abweichungen sofort dem Kunden zu melden. Unseren Mitarbeitern ist es bewusst, dass die Wohn-, Arbeits- und Geschäftsräume unserer Kunden mit besonderer Sensibilität betrachtet werden. Sie bewegen sich daher in den Wohnungen unserer Kunden umsichtig und hinterlassen sie sauber und in einem einwandfreien Zustand.
3. Zur Sicherung des hohen Niveaus unserer handwerklichen Arbeit informieren wir uns regelmäßig auf Fachmessen und durch Fachzeitschriften. Unsere Kenntnisse über die für unsere Arbeit relevanten Normen und Vorschriften halten wir regelmäßig auf einem aktuellen Stand.
4. Die Tätigkeits- und Verantwortungsbereiche sind in unserem Betrieb klar abgegrenzt und geregelt. Wir haben klare und eindeutige Vertretungsregelungen. Dadurch sind wir jederzeit in der Lage, den Stand der Bearbeitung eines Auftrages abzurufen.
5. Ich versichere, dass mein Betrieb die vorgenannten Punkte erfüllt und sich stets im Sinne unserer Kunden und dieser Selbstverpflichtung weiterentwickelt. Dafür stehe ich mit meinem Namen ein. Ich bin daher bereit, meinen Betrieb unangemeldeten Überprüfungen des Einhaltens der Selbstverpflichtung zu unterziehen.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift des Markenpartners