

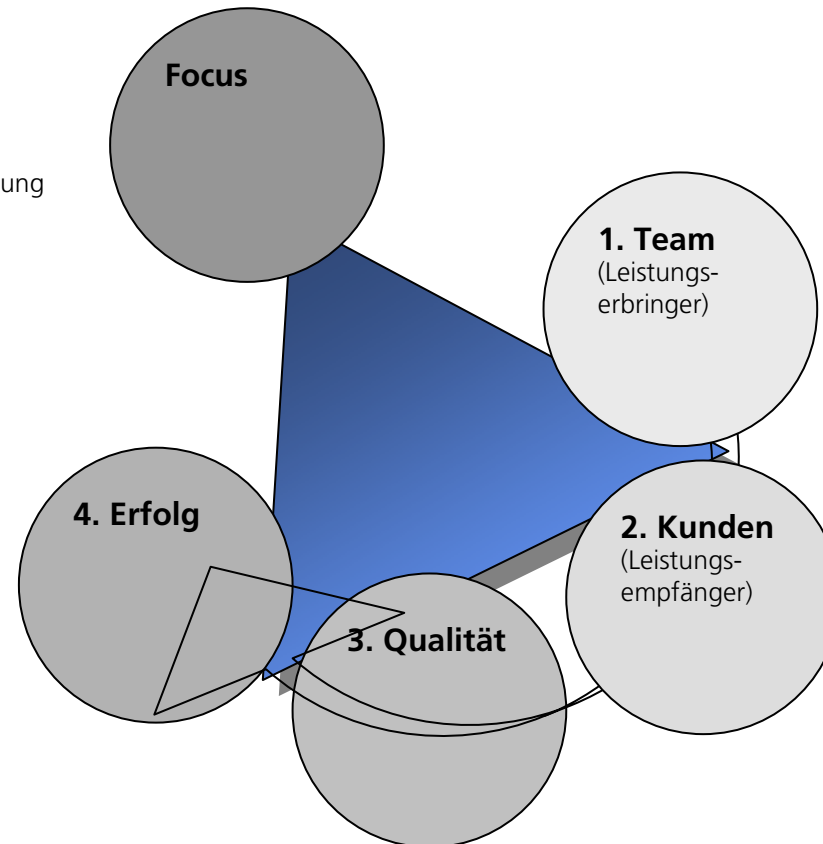
Die fünf tragenden Elemente Leitbildes der fachstelle ostschweiz

Wir wollen unsere Aktivitäten auf unsere Kunden konzentrieren:

- Kundenbeziehungen langfristig pflegen
- Kundenpotentiale ausschöpfen
- Konzentration auf die Zielerreichung
- Kontinuierliche Aufgaben- und Angebotsplanung aufgrund der allgemeinen Entwicklung

Wir wollen Erfolg haben:

- Erfolg für unsere Kunden
- Anerkennung unserer Leistungen
- motivierende Zukunftsaussichten
- durch gute Öffentlichkeitsarbeit



Wir wollen nach innen und aussen ein Team sein:

- Engagement
- Offenheit und Achtung
- Toleranz
- gegenseitige Unterstützung
- Integrität

Wir wollen für unsere Kunden einen Mehrwert schaffen:

- Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse
- Flexibilität, Freundlichkeit und Schnelligkeit
- Umfassende Information

Die Qualität unserer Arbeit zeichnet sich aus durch:

- Professionalität und Zuverlässigkeit
- Konstante Leistungen
- flexible Leistungen
- vertretbares Preis- / Leistungsverhältnis
- planbare Erfolgsergebnisse

1. Team (Leistungserbringer)

Generelle Bedeutung

- Wir tragen Mitverantwortung für den Auftritt des gesamten Teams.

Bedeutung für das operative Tagesgeschäft

- Anteilnahme an den Leistungen der übrigen Teammitgliedern

Aktivitäten / Massnahmen zur Zielerreichung

- Durchführung regelmässiger Besprechungen
- Gemeinsame Planung der Aufgaben
- Umgang mit Fehler - Korrekturhilfen

Persönlicher Beitrag

- Ich bin offen
- Ich reagiere angemessen

2. Kunden (Leistungsempfänger)

Generelle Bedeutung

- Unsere Leistungen sind für den Leistungsempfänger „unverzichtbar“

Bedeutung für das operative Tagesgeschäft

- Bedürfnisse und Wünsche der Kunden sind für uns Auftrag zum Handeln

Aktivitäten / Massnahmen zur Zielerreichung

- Vereinbarte Abmachungen und Termine werden eingehalten

Persönlicher Beitrag

- Ich gehe auf die Kunden offen und dienstleistungsbereit ein

3. Qualität

Generelle Bedeutung

- Die Qualität entspricht den gesetzlichen Grundlagen oder mit den mit den Kunden vereinbarten Standards überein

Bedeutung für das operative Tagesgeschäft

- Bedürfnisse klar definieren und entsprechend den Standards berücksichtigen / erfüllen
- Standards den Entwicklungen anpassen

Aktivitäten / Massnahmen zur Zielerreichung

- Qualitätsanforderungen werden als Holschuld betrachtet
- Taugliche Instrumente für Qualitätspflege entwickeln

Persönlicher Beitrag

- Selbstreflexion und Anpassung meiner Arbeit in Bezug auf Qualität
- Persönliche Standards stimmen mit den geforderten Standards überein

4. Erfolg

Generelle Bedeutung

- Wir wollen Aufgaben optimal erfüllen

Bedeutung für das operative Tagesgeschäft

- Feedback von Kunden werden bearbeitet – hoher Grad an Selbstevaluation

Aktivitäten / Massnahmen zur Zielerreichung

- Feedbacklisten
- Laufende Integration der Feedback ins Tagesgeschäft
- Anfragen umgehend beantworten

Persönlicher Beitrag

- Ich identifiziere mich voll und ganz mit den Zielen der fachstelle ostschweiz

Focus

Generelle Bedeutung

- Unsere Dienstleistungen sind auch zukunftsorientiert

Bedeutung für das operative Tagesgeschäft

- Entwicklungstendenzen werden kontinuierlich beobachtet, ausgewertet und nach Bedarf umgesetzt

Aktivitäten / Massnahmen zur Zielerreichung

- Optimaler Kundenkontakt
- Vertrauen schaffen
- Erkenntnisse aus Wissenschaft und Forschung verfolgen
- Optimierungsvorschläge erarbeiten und (strategisch) in Zusammenarbeit mit Partnern realisieren

Persönlicher Beitrag

- Offenheit gegenüber Veränderungen durch regelmässige Kundenkontakte
- Inputs anderer Organisationen dokumentieren