

# 7 ERFOLGSFAKTOREN

Für die Kundenorientierung von heute und morgen  
in Unternehmen und Institutionen im Sozial- und Gesundheitswesen.

1. Wir entwickeln Produkte und Dienstleistungen gemeinsam mit unseren Kund\*innen.
2. Wir legen Wert auf persönlichen Austausch auf Augenhöhe.
3. Wir fördern einen professionellen Dialog mit allen Beteiligten – analog und in digitalen Medien.
4. Wir pflegen engen Kontakt zu Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen und achten auf schnelle und zeitnahe Reaktion – in einer guten Mischung aus standardisierten Prozessen und persönlichem bzw. individualisiertem Kontakt.
5. Wir zeichnen uns aus durch Empathie, Erfahrung und Freundlichkeit. Unsere Mitarbeiter\*innen gehen individuell auf unsere Kund\*innen ein und sind stolz auf ihre Arbeit.
6. Wir machen unsere Leistungen und Preise vollumfänglich transparent.
7. Wir achten darauf, dass unsere Kund\*innen unsere Qualität und Werte auch im kleinsten Detail fühlen und wertschätzen.

## Entwickelt auf der Weiterdenkertagung der RWU am 04.12.2020

**Danke an das Team:** Ulrich Köpfler, Bahnhofsmision Aulendorf, Annette Hartogh, DIU; Andreas Kuhnhäuser, ZF Friedrichshafen AG; Thomas Jung, Diakonie Hessen; Ulrich Lohmann Proceed GmbH & Co.KG; Sandra Schnell; Thorsten Blocher, CGM Clinical Deutschland GmbH; Yasar Ayas, Uniklinikum Ulm; Edwin Springer, Die Zieglerschen; Anja Schuler, Dorothea Große, BruderhausDiakonie; Helmut Fischer; Argentalklinik; Susanne Augsburg Landratsamt Ravensburg – Bürgerbüro; Corinna Aumann, Landratsamt Ravensburg – Bürgerbüro; Birgit Schulze-Ehlers; Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands e.V.; Sabine Schwenk, AOK Baden-Württemberg; Roland Aigner; Waldburg- Zeil Klinik Bad Saulgau; Ernst Olbricht, Katholischer Pflegeverband e.V. Landesgruppe Baden-Württemberg; Anna Maria Leppert; ZfP Südwürttemberg, Perpetua Schmid, RWU; Axel Olaf Kern, RWU; Arne Mack, ebene c