

## IHK-Leitlinien zur Kundenorientierung

Die IHK Schwarzwald-Baar-Heuberg versteht sich als moderner und kundenorientierter Dienstleister. Wir wollen einen spürbaren Beitrag zur Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit unserer Mitgliedsunternehmen leisten. Wir wollen zu den Besten in der IHK-Organisation gehören.

Alle Personen, die mit uns in Kontakt treten, sind unsere Kunden<sup>1</sup>. Wir wollen für alle unsere Kunden den bestmöglichen Service und hohe Qualität bieten. Dabei spielt es keine Rolle, ob dies persönlich, telefonisch oder schriftlich geschieht.

**Wir sind erst dann zufrieden, wenn auch unser Kunde zufrieden ist.**

Deshalb bedeutet guter Service und hohe Qualität für uns:

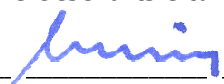


zu sein und das mit einem **positiven** Erscheinungsbild nach außen zu verbinden.


Diese Leitlinien wurden 2006 im IHK-Steuerungskreis *Öffentlichkeitsarbeit* aufgestellt, im Mitarbeiter-Workshop am 11.12.2014 überarbeitet und sind ab 1.2.2015 für die Mitarbeiter der IHK verbindlich.

Villingen-Schwenningen, 30. Januar 2015

Für die Geschäftsleitung:

  
\_\_\_\_\_  
Thomas Albiez  
Hauptgeschäftsführer

Für die Mitarbeiter:

  
\_\_\_\_\_  
Klaus-Peter Ringgenburger  
Personalratsvorsitzender

<sup>1</sup> In den Leitlinien werden gleichermaßen Kolleginnen und Kollegen bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen wie Kunden angesprochen. Einzig aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir uns dafür entschieden, generell die Begriffe Kollege, Mitarbeiter und Kunde zu verwenden.