



**TransPak**

VERPACKUNGSMITTEL BUNDESWEIT

*Vorsprung  
durch Service!*

# **Unsere Unternehmens- Standards**

# Unsere Unternehmens- Standards

## 1. Ein freundliches Auftreten am Telefon, schriftlich und persönlich

Darunter verstehen wir:

Ein freundliches Auftreten ist eine Frage der inneren Einstellung und signalisiert, dass jeder Mitarbeiter seine Arbeit mit Freude durchführt. Deshalb sind Begriffe wie „gerne“, „bitte“, „danke“, „selbstverständlich“, „mit Freude“ der tägliche Sprachgebrauch.

Am Telefon kann jeder Anrufer an der Stimme erkennen, in welcher Verfassung der Gesprächspartner ist. Deswegen ist es eine Selbstverständlichkeit, dass wir Kunden und Mitarbeiter auch am Telefon freundlich begrüßen und immer mit einem netten Wort verabschieden.

## 2. Schnelligkeit

Darunter verstehen wir:

Vorsprung durch Service, darunter versteht der Kunde auch eine schnelle, sorgfältige Bearbeitung seiner Wünsche. Deswegen erhält jeder Kunde spätestens am Folgetag eine Benachrichtigung, dass sein Auftrag, Wunsch oder das Angebot in Bearbeitung ist, wenn nicht sofort das Angebot, die Ware oder die Auftragsbestätigung versandt werden kann.

## 3. Termineinhaltung und Pünktlichkeit

Darunter verstehen wir:

Jede Terminvereinbarung ist gleichzeitig ein Versprechen, das eine Erwartungshaltung erzeugt. Vorsprung durch Service bedeutet auch Termineinhaltung und Pünktlichkeit, den positiven Ruf bei unseren Kunden gilt es auszubauen.

Bei jeder Terminverzögerung nimmt der Mitarbeiter oder die Führungskraft Kontakt mit dem Kunden auf, entschuldigt sich für die Verzögerung und verabredet einen neuen, einhaltbaren Termin.

Pünktlichkeit und Termineinhaltung vonseiten aller Mitarbeiter und Führungskräfte beweisen Vorbildfunktion gegenüber Kunden und Mitarbeitern.

## 4. Ehrlichkeit und Vertrauen

Darunter verstehen wir:

Ehrlichkeit und Vertrauen sind Grundwerte bei der TransPak. Wer dieses Vertrauen missbraucht, hat keine Zukunft bei TransPak.

Wenn ein Vertrauensverhältnis mangels Ehrlichkeit gebrochen wurde, lässt sich dieses nicht wieder herstellen, hier gibt es keine Kompromisse. Eine Zusammenarbeit ist dann nicht mehr möglich.

## 5. Produktkenntnisse zur besten Beratung unserer Kunden

Darunter verstehen wir:

Jeder Mitarbeiter hat die Pflicht, sich über die Produkte zu informieren. Ein „Ich weiß nicht“ kann es nicht geben. Sollte dies einmal vorkommen, macht sich der Mitarbeiter unverzüglich kundig, aktualisiert sein Wissen und kontaktiert den Kunden. Alles andere schädigt das Image von TransPak als Spezialist für Verpackungsmittel.

Er gibt ein Wechselspiel des Informationsaustauschs zwischen Mitarbeitern und Führungskräften.

*Vorsprung  
durch Service!*



**TransPak**  
VERPACKUNGSMITTEL BUNDESWEIT

## 6. Kostenbewusstsein

Darunter verstehen wir:

Bei TransPak stehen Service und Qualität im Vordergrund, und beides kann Geld kosten. Dies widerspricht aber nicht einem sensiblen Umgang mit Kosten, um nicht zuletzt wettbewerbsfähige Preise zu bieten. Jeder Mitarbeiter und jede Führungskraft sucht regelmäßig nach Optimierungsmöglichkeiten, um auf diese Weise Kosten zu minimieren.

## 7. Flexibilität

Darunter verstehen wir:

TransPak Lösungen sind für den Kunden maßgeschneiderte Individuallösungen. Das verlangt von jedem Mitarbeiter absolute Flexibilität, vor allem im Denken. Bei jedem Vorschlag wird in Alternativen gedacht, dabei gilt es oft, „ausgetretene“ konventionelle Wege zu verlassen, um auf der Suche nach Individuallösungen die beste Variante für den Kunden zu finden.

Jeder Mitarbeiter sowie Führungskräfte sind permanent auf der Suche nach neuen Ideen, Verbesserungen und Innovationen. Jeder unternehmensinterne Ablauf hat dieser Flexibilität Rechnung zu tragen.

## 8. Kundennähe

Darunter verstehen wir:

Jeder Mitarbeiter nutzt bei TransPak eine Fülle an Kundenbindungsinstrumenten. Diese Kundennähe ist Basis für das Erkennen der notwendigen Individuallösungen.

Von der Interessentengewinnung über die konsequente Angebotsverfolgung, Auftragsbearbeitung, Lieferung bis hin zu einer zukunftsorientierten, eventuellen Reklamationsbearbeitung gilt der Grundsatz, eng mit dem Kunden zusammenzuarbeiten, in seinem Sinne zu handeln sowie einen dauerhaften Nutzen und Vorteil zu bieten.

## 9. Zusammenarbeit

Darunter verstehen wir:

Wir von TransPak sind ein Team. Mit zunehmender Expansion des Unternehmens werden die Abteilungen größer und die Aufgabenbereiche spezieller. Alle Mitarbeiter und Führungskräfte unterstützen sich gegenseitig.

Für andere Aufgabenbereiche besteht soweit Interesse, dass optimale Abstimmung und Zusammenarbeit gewährleistet ist, d. h. jeder Mitarbeiter „schaut über den Tellerrand hinaus“.

## 10. Informationsfluss

Darunter verstehen wir:

Service, Problemlösungen und Know-How auch im Umfeld der Verpackungsmittel sind das Kapital der TransPak. Um dieses zu erhalten, benötigt jeder Mitarbeiter ein Informationsstand, der außergewöhnlich gut ist. Der Informationsaustausch ist für alle Mitarbeiter eine „Bring- und Holschuld“.

Nur schnelle und zuverlässige Informationen sichern einen permanenten Informationsvorsprung.